



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

La figura del voluntariado en Fundación Down Zaragoza

Autor/es

Sara Gordillo Sanromá

Director/es

M^a José Lacalzada de Mateo

Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo

2018

RESUMEN Y ABSTRACT

En su mayoría las instituciones sociales cuentan con un grupo de voluntarios, los cuales participan en las diferentes actividades. Son múltiples las motivaciones, expectativas, entre otros aspectos que les han llevado a participar de forma activa en un determinado organismo. Es muy importante cuidar a dichos individuos ya que su acción altruista es imprescindible para el funcionamiento de los centros.

En este estudio se pone la atención en el ámbito de la discapacidad y más concretamente en la Fundación Down Zaragoza, la cual tiene como objetivo contribuir en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias, es decir dar una respuesta integral, mediante la atención directa, investigaciones, estudios, entre otros. Cabe destacar que en dicha institución se utilizan una serie de estrategias para que ambas partes, tanto el centro como los propios voluntarios, tengan un objetivo final común y es la integración social de los usuarios de la fundación.

- **Palabras clave:**

Voluntario, discapacidad intelectual, motivaciones, expectativas, estrategias.

Mostly the social institutions have a group of volunteers, who participate in different activities. There are many motivations, expectations, among other aspects that have led them to participate actively in a certain organism. It is very important to take care of them since their altruistic action is essential for the centers' operations.

In this study, the attention is focused on the disability field and specifically in "Fundación Down Zaragoza", an entity which aims to contribute to the quality of life of people with intellectual disabilities and their families, that means, to give integral response, through direct attention, research, studies, among others. It is worth mentioning that in this institution a series of strategies are used in both, the center and the volunteers. They have a common final goal which is the social integration of the users of the foundation.

- **Keywords:**

Volunteer, intellectual disability, motivations, expectations, strategies.

INDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| RESUMEN Y ABSTRACT | 1 |
| INDICE DE CONTENIDO | 2 |
| INDICE DE GRÁFICOS | 4 |
| INDICE DE TABLAS | 5 |
| INDICE DE ILUSTRACIONES | 6 |
| Agradecimientos..... | 7 |
| 1. INTRODUCCION | 8 |
| Justificación | 8 |
| Objetivos de la investigación..... | 10 |
| Cronograma de la investigación | 10 |
| 2. MARCO TEORICO | 11 |
| Tercer Sector de Acción Social | 11 |
| ¿Qué significa el término ser voluntario? | 12 |
| El voluntariado en diferentes escalas territoriales..... | 13 |
| El voluntariado a nivel Europeo..... | 13 |
| El voluntariado a nivel nacional..... | 14 |
| El voluntariado a nivel autonómico..... | 16 |
| Ámbitos de actuación de las figuras voluntarias..... | 17 |
| Motivaciones de las personas voluntarias para realizar esta acción | 17 |
| Características de las personas voluntarias..... | 20 |
| Instituto Aragonés de Juventud (IAJ)..... | 21 |
| Acción voluntaria en el campo de la discapacidad..... | 21 |
| Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)..... | 22 |
| 3. METODOLOGIA | 24 |
| Enfoque de la investigación..... | 24 |
| Ficha técnica | 24 |
| Presentación del Centro | 25 |
| Procedimiento de entrada a la institución | 27 |
| Muestra | 29 |
| Instrumentos y técnicas | 30 |
| 4. ANALISIS DE DATOS | 34 |

| | |
|---|----|
| 5. PROPUESTA DE MEJORA..... | 48 |
| Concepto..... | 48 |
| ¿Cuál es la idea que se formula? | 49 |
| 6. CONCLUSIONES..... | 51 |
| Bibliografía..... | 53 |
| ANEXOS..... | 56 |
| Anexo 1: Derechos y deberes de las personas voluntarias | 56 |
| Anexo 2: Ámbitos donde puede intervenir el voluntariado | 58 |
| Anexo 3: Cuestionario difundido al voluntariado activo de la Fundación Down Zaragoza..... | 60 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----------|
| <i>Gráfico 1. Año de incorporación al programa actual.</i> | <i>35</i> |
| <i>Gráfico 2. Grado de satisfacción de diferentes aspectos dentro de la institución.....</i> | <i>37</i> |
| <i>Gráfico 3. Cuestiones relacionadas con las motivaciones personales que han llevado.....</i> | <i>40</i> |
| <i>Gráfico 4. Cuestiones relacionadas con las motivaciones laborales que han.....</i> | <i>41</i> |
| <i>Gráfico 5. Orden de prioridad por las que el voluntario decidió participar en la entidad.</i> | <i>42</i> |
| <i>Gráfico 6. Forma de conocer el programa del cual el voluntario forma parte.</i> | <i>43</i> |
| <i>Gráfico 7. Dificultades que el voluntario ha encontrado para ser parte del grupo.</i> | <i>44</i> |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| <i>Tabla 1. Cronograma del trabajo fin de grado.</i> | <i>10</i> |
| <i>Tabla 2. Categorización de las motivaciones de las personas voluntarias.</i> | <i>19</i> |
| <i>Tabla 3. Actividades de CERMI-Aragón.</i> | <i>23</i> |
| <i>Tabla 4. Ficha técnica de investigación.</i> | <i>25</i> |
| <i>Tabla 5. Principales programas de la Fundación Down Zaragoza.</i> | <i>26</i> |
| <i>Tabla 6. Relación técnicas utilizadas con los objetivos del estudio alcanzados.</i> | <i>33</i> |
| <i>Tabla 7. Aspectos en los que se debe trabajar en un plan estratégico.</i> | <i>48</i> |

INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| <i>Ilustración 1. Competencias del VOL+.</i> | 15 |
| <i>Ilustración 2. Cinco pasos para ser voluntario.</i> | 16 |
| <i>Ilustración 3. Perfil dominante del voluntariado.</i> | 20 |
| <i>Ilustración 4. Proceso del voluntariado durante esta etapa.</i> | 29 |
| <i>Ilustración 5. Portada del cuaderno del voluntariado.</i> | 49 |

Agradecimientos

Me gustaría comenzar estas páginas de este trabajo agradeciendo aquellos que han hecho posible, de forma directa o indirecta, la elaboración de este estudio.

Agradecer en primer lugar, por su dedicación constante, su tiempo, el seguimiento durante toda la investigación y su apoyo incondicional a mi tutora María José Lacalzada.

Por otro lado me gustaría reconocer la ayuda e ideas ofrecidas en todo momento de Miguel Ángel Solano, componente de la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down Zaragoza, centro tomado como base para mi trabajo; junto a la participación activa de la coordinadora del comisionado de la fundación, Noemí.

Finalmente no puedo terminar sin olvidarme de todas aquellas personas que dedicaron un espacio de su tiempo en complementar el cuestionario elaborado para realizar este estudio, pues sin sus valoraciones, opiniones y sugerencias no hubiera sido posible llevar a cabo mi trabajo fin de grado.

1. INTRODUCCION

Justificación

La idea principal de centrar mi trabajo fin de grado en el tema del voluntariado nace de mi participación activa en diferentes centros de ocio y tiempo libre como tal, tanto en la Asociación de Intervención Socioeducativa El Trébol, como en el Centro de Día de Aldeas Infantiles de Zaragoza, donde realice mi prácticum de intervención el año pasado.

Tras la experiencia en estos centros pude comprobar cuán importante es la figura del voluntariado. En muchas situaciones los propios trabajadores de estas instituciones han hecho mención al siguiente comentario: *“¡Esta actividad ha salido adelante gracias a la participación de los voluntarios, pues sin ellos no hubiera sido posible!”*. Es verdad que en varias ocasiones la falta de personal en ellos hace mella a la hora de poder llevar a cabo diferentes actividades, por ejemplo a la hora de realizar una excursión al Parque de atracciones de Zaragoza como nos ocurrió en una ocasión; el volumen de chicos/as apuntados a la actividad era superior a la media de trabajadores, los cuales como ya sabemos solo se pueden hacer responsables de un número de menores determinado, por lo que se tuvo que contar con un amplio número de voluntarios para que ningún niño/a tuviera que quedarse sin realizar la excursión a la que se había apuntado previamente.

Tras lo vivido en ambas etapas me llevaron a una reflexión personal y es que ¿somos realmente conscientes de lo importante que es el voluntariado en los diferentes organismos?, ¿valoramos a estas personas tal y como se merecen?, ¿cuáles son las motivaciones que han hecho que los voluntarios sean voluntarios?, ¿cómo se califica/ definen estos individuos a sí mismos?...

Además observé que una simple palabra puede tener tantas connotaciones como personas hay en el mundo, pues el término “voluntario” es diferente para cada individuo con el que mantenía una conversación. Es decir cada uno lo hacía por un motivo en concreto ya sea por sentirse útil como por aportar experiencia en el curriculum; pocos coincidían en el mismo impulso que les había llevado a ser parte de este grupo, y cada persona lo definía de forma diferente.

Por lo tanto estamos ante un término que se puede catalogar como subjetivo y plurisémico. Este es el tema principal en este mi trabajo puesto que, personalmente lo clasifico como trascendental para poder entender el funcionamiento de los distintos organismos que prestan sus servicios a personas de heterogeneas características, cuyo objetivo es cubrir en mayor cobertura las necesidades básicas vitales de sus usuarios.

Otra línea en la que quiero indagar en mi trabajo es: ¿cómo se cuida a la figura del voluntariado en las diferentes instituciones? Considero que es muy importante escuchar, valorar, incentivar, apoyar, entre otras, a la persona que de forma altruista están de manera activa en las diferentes instituciones, que al igual que el personal remunerado del centro tienen los mismos objetivos.

Gracias a los diferentes contactos que hice durante mi colaboración en mi etapa como voluntaria en los centros mencionados anteriormente, llegue a la conclusión de que en cada centro se trabaja y se lleva un procedimiento diferente con estas figuras. Por ejemplo, en algunos vi cómo se hacía una entrada, presentación y charla al nuevo voluntario donde se le explicaban puntos importantes como son sus derechos y obligaciones, sus tareas, la historia del centro. En cambio en otros, simplemente se les daba una

serie de papeles, los cuales los leían y simplemente los tenían que firmar y ya formaban parte del grupo del voluntariado en de dicho centro.

Para realizar mi trabajo he decidido optar por el centro de Fundación Down Zaragoza, cuyos usuarios tienen discapacidad intelectual y física. Es un organismo que no conozco su procedimiento y quiero partir de cero, sin tener ningún tipo de conocimiento u opinión personal, para realizar dicho estudio.

Esta idea surgió tras mantener una conversación con un voluntario de la propia institución, ligado a mi afán de conocer cómo funcionan otras instituciones respecto a este tema. Esta persona es una pieza clave en la propia fundación y es uno de los propulsores de las estrategias que utilizan para cuidar a la figura del voluntariado. Por lo tanto, me puede ayudar a entrar en el centro y a poder conocer ambas partes del estudio por un lado los propios voluntarios y por el otro conocer cómo ven los propios trabajadores a este grupo.

Objetivos de la investigación

- **Objetivo general** → Conocer las estrategias de la Fundación Down para que sus voluntarios vean alcanzadas sus metas y expectativas, mantengan sus motivaciones y continúen manteniéndose activos en el grupo del voluntariado.
- **Objetivos específicos** →
 - Analizar las motivaciones que les han llevado a los voluntarios de Fundación Down a ejercer dicho papel.
 - Estudiar el grado de satisfacción de los voluntarios sobre sus expectativas previas a involucrarse en este grupo.
 - Conocer como cuidan al voluntariado en Fundación Down de Zaragoza.
 - Ahondar en la evolución del perfil de la figura del voluntariado.
 - Examinar la preferencia de campos de intervención.
 - Conocer si la variable edad está relacionada de manera directa con la realización del voluntariado.

Cronograma de la investigación

| | TIEMPO DE DURACION (POR MESES) | | | |
|--|--------------------------------|---------------|------------|-------|
| | NOVIEMBRE-ENERO | FEBRERO-MARZO | ABRIL-MAYO | JUNIO |
| Primera reunión con la tutora del trabajo fin de grado | X | | | |
| Primera toma de contacto con la Fundación Down Zaragoza | X | | | |
| Elaboración de la entrevista al componente de la Comisión del Voluntariado | | X | | |
| Entrevista con el componente de la Comisión del Voluntariado | | X | | |
| Preparación del cuestionario | | X | | |
| Difusión del cuestionario | | | X | |
| Realización de la entrevista a la coordinadora de la Comisión del Voluntariado | | | X | |
| Entrevista con la coordinadora de la Comisión del Voluntariado | | | X | |
| Análisis y procesamiento de los datos | | | X | X |

Tabla 1. Cronograma del trabajo fin de grado.
Fuente: Elaboración propia.

2. MARCO TEORICO

Actualmente estamos inmersos en una transformación progresiva del Estado de Bienestar, pues como citan López, García y Renes (1990) estamos inmersos en una ofensiva neoconservadora originada principalmente por la crisis económica. Este fenómeno transgrede en factores personales y socioculturales generando pobreza, desigualdades y paro en la sociedad española provocando de manera directa en la personalidad de la comunidad el individualismo y disminuyendo el sentimiento de solidaridad ciudadana.

Es importante destacar que con el paso del tiempo se ha tomado como referencia una estrategia que caracteriza a la sociedad moderna de hoy, y es la creciente fuerza social de nuestra comunidad. Hoy en día las personas han desarrollado nuevos roles y desempeñan nuevas funciones en la vida social, creando por tanto un espacio social nuevo, cuya característica principal es prestar sus capacidades y fuerzas para un fin altruista. También es importante incidir como hacen Renes, Alfaro y Recciardelli (1994) que este cambio se ha podido producir gracias al crecimiento ligado al asociacionismo y a las organizaciones consignadas a este fin, en las cuales estas personas han podido ser partícipes de manera activa.

Tercer Sector de Acción Social

Según el Estudio del Tercer Sector de Acción Social publicado por la Plataforma de ONG de Acción Social en noviembre de 2015:

“En España hay casi 1,3 millones de personas voluntarias que colaboran con el Tercer Sector de Acción Social, y este número es creciente como respuesta del sector ante la crisis para atender el aumento de la demanda social en una situación de recortes presupuestarios y carencias de recursos profesionales” (Plan de voluntariado de la Plataforma de ONG de Acción Social, 2016, p.30).

El Tercer Sector hoy por hoy tiene una configuración específica, está guiado por sus propias pautas, valores y una estructura organizativa como sector diferenciado del Estado y del mercado. Pero a la misma vez comparte funciones, espacio e interacciones con ambos; por lo que en cierta manera deben de trabajar de forma conjunta para un fin común. Uno de los rasgos propios de las entidades del Tercer Sector de Acción Social son las personas voluntarias, ya que conforman una de sus columnas primordiales. Pues sin su colaboración altruista y desinteresada de este colectivo, las entidades no podrían abarcar de manera satisfactorias las necesidades de las acciones que llevan a cabo. (Anuario el Tercer Sector de Acción Social en España, 2012)

Siguiendo la línea del Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España realizado por la Fundación Luis Vives (2010):

“La presencia de voluntarios es uno de los rasgos distintivos de las entidades del Tercer Sector de Acción Social. Es más, se reconoce que su adhesión y participación desinteresada es la piedra angular del funcionamiento organizativo de gran parte de las entidades. Efectivamente, sin su colaboración, muchas organizaciones ofrecerían un nivel de servicios menor o, simplemente, no podrían operar. Además, la solidaridad social voluntaria aporta valores altruistas al sector para construir una sociedad más justa e igualitaria”. (p.111)

Los cometidos del Tercer Sector son materiales (prestación de servicios) y simbólicas (impulso de valores sociales); según Renes (1996) los socioanalistas acentúan principalmente su función prestacional consistente en el abastecimiento de bienes y servicios a los individuos en aquellos espacios donde ni el

gobierno ni las empresas participan. Por tanto, este sector se encarga de la atención a personas fatigadas de problemas económicos y/o sociales, brindándoles un espacio en el que puedan desarrollar de manera óptima sus bienes morales, desarrollar sus virtudes, adquirir cualidades, convalidar recursos, consolidar un entorno material, social y cultural apropiado.

El informe de 2015 sobre el Estado del Voluntariado en el Mundo del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas pone el acento en que:

“El voluntariado puede contribuir a la gobernanza y la lucha contra las desigualdades, y ampliar la capacidad de expresión y participación dando voz a quienes no la tienen y movilizand o a la ciudadanía y a las organizaciones de la sociedad civil. (Plataforma del Voluntariado de España, 2016, p.4)

¿Qué significa el término ser voluntario?

Ruiz Olabuénaga (2001) indica que el “voluntariado es una de las corrientes de mayor hondura social en las colectividades modernas, los cuales desempeñan varias funciones necesarias para el progreso de la comunidad. Este grupo es promotor de la democracia operando desde el principio de la solidaridad” (p.67).

“Persona voluntaria es aquella que, sensibilizada por la situación social de los colectivos, excluidos o marginados, decide, de manera altruista y solidaria, participar, junto con otras, en diferentes proyectos dentro de una organización de voluntariado, dedicando parte de su tiempo en beneficio de una acción enmarcada de proyectos concretos”. (Plataforma del Voluntariado de España, 2011, p.22)

Junto a este indicio el Instituto Aragonés de Juventud (2013) afirma que: “el voluntario es una persona con tiempo libre, sensible a unas necesidades sociales (solidaridad), que realiza una actividad continua, en grupo y regulada (asociacionismo), que se hace por espontánea voluntad sin recibir a cambio una prestación económica y para cuyo desarrollo es necesario que tenga una preparación adecuada”.

Existen autores que se refieren al término de persona voluntaria, como es el caso de Ariño (citado en la Revista Española del Tercer Sector del Voluntariado, 2011) que explica lo siguiente:

“La persona voluntaria como aquella que se compromete (noción de compromiso), por iniciativa propia (noción de libertad), de manera desinteresada (noción de acto sin finalidad lucrativa) en una acción organizada (noción de pertenencia a un grupo o a una estructura) al servicio de una comunidad (noción de interés común). Se trata de la expresión de una ciudadanía activa, comprometida, preocupada por lo que le rodea y con necesidad de movilizarse, de hacer algo para mejorar su situación y su entorno (...) Aún sigue habiendo distintos enfoques y concepción del movimiento voluntario: desde el humanista, como forma de demostrar la voluntad humana de cuidar a los demás, el radical, entendido el voluntario como un modelo de intervención para las estructuras que no funcionan, o el de la sociedad civil, en el que las personas voluntarias contribuyen a reforzar el tejido social de su comunidad, promoviendo la libertad y la democracia”. (p.45)

Siguiendo en esta línea se añade que, hay términos que van asociados al concepto del voluntariado pues este deber ser elegido de manera libre, tener como fin el servicio a la sociedad y realizar tareas de manera altruista hacia unos intereses sociales colectivos, solidarios, responsable y de manera continuada, además de ser respetuosa con los derechos humanos y participar de manera gratuita cumpliendo los requisitos marcados por la Ley 45/2015, de 14 de Octubre, de Voluntariado.

El voluntariado en diferentes escalas territoriales

El voluntariado a nivel Europeo

Quedada latente que no existe una única definición para el concepto “voluntario”, ya que existen tantas interpretaciones como personas hay en el mundo. Además este pretexto se eleva a los diferentes niveles territoriales, a nivel europeo en el documento Carta Europea se recogen los principales elementos que debe de tener esta figura para poder considerarse como tal “que se ocupe de los intereses de otras personas o de la sociedad, que carezca de interés económico personal, que se desarrolle en un marco más o me os organizado, que sea una elección libre y se exprese por medio pacífico”. (López de Aguilera, y otros, 1990).

En el año 2011 se celebró el Año Europeo de las *“Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa”* el cual contribuyó como se cita en dicho documento su fin era: “poner de manifiesto que el voluntariado es una de las dimensiones esenciales de la ciudadanía activa y de la democracia, que plasma en la práctica valores europeos tales como la solidaridad y la no discriminación y contribuye así a un desarrollo armónico de nuestras sociedades europeas”. Además se añade que la actuación de este colectivo resulta transcendente en el impulso de la democracia, el cual es uno de los principios promotores de la Unión Europea.

Las bases en las cuales se centró el Año Europeo son las siguientes:

- a. “Trabajar para lograr un entorno que favorezca el voluntariado en la UE para afianzarlo como parte integrante de la promoción de la participación ciudadano.
- b. Ofrecer medios de actuación a los organizadores de actividades de voluntariado para mejorar la calidad de estas (...) fomentar las redes, la movilidad, la cooperación y las sinergias en la sociedad civil y entre esta y otros sectores en el contexto de la UE.
- c. Reconocer las actividades de voluntariado con el objetivo de fomentar incentivos apropiados para particulares, empresas y organizaciones implicados en el desarrollo de las actividades de voluntariado a conseguir un reconocimiento dl mismo en la UE y en los Estados miembros.
- d. Sensibilizar sobre el valor y la importancia del voluntariado con el objetivo de aumentar la concienciación general respecto a su importancia como expresión de una participación ciudadana que contribuye a asuntos de interés común para todos Estados miembros, como el desarrollo social armonioso y la cohesión social” (Decisión del Consejo de 27 de noviembre de 2009 sobre el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa, 2011).

La acción de los ciudadanos que maniobran en entidades sin ánimo de lucro conforman una forma determinada de participación identificada según el autor Renes (1996) con la fórmula de “participación social”; término que está dividido en tres grupos: voluntarios (tienen una participación activa, tributan su tiempo y se comprometen sin esperar una contraprestación económica), socios (son agentes pasivos y participan esporádicamente en las tereas que realiza la institución y su función es ceder una aportación

económica) y profesionales (tienen una relación de intereses con la institución y participan para obtener una contraprestación económica); la característica principal que diferencia a los grupos es la forma y la intensidad con la que lo hacen y el sentido de permanencia.

A partir de esta cita se debe hacer un hincapié en el interés económico personal de la actividad, pues según el Anuario de España del Tercer Sector (2010):

“El voluntariado se diferencia de las personas remuneradas en que actúan sin contraprestación alguna, en todo caso, sólo reciben el reembolso de los gastos que su colaboración conlleve. En ocasiones no resulta fácil distinguir entre personas socias y voluntarias. Según nuestro criterio, las personas voluntarias se diferencian de los socios en que destinan su tiempo y esfuerzo a realizar actividades para la organización” (p.115).

El voluntariado a nivel nacional

A continuación vamos a poner el acento en el ámbito legal nacional; actualmente el pilar fundamental para el grupo del voluntariado es la Ley 45/2015, de 14 de Octubre, de Voluntariado. Este texto legislativo tiene de base la primera Ley del Voluntariado de 1966 la cual se aplicaba a nivel estatal y se vio rebasada por la realidad de la acción voluntaria que la sociedad experimentaba en aquella época; por lo que a comienzos de este siglo se aprobó esta ley con un nuevo marco jurídico. Dicha acción ha sido posible gracias al ejercicio continuado, la entrega y el compromiso de determinadas personas, las cuales han invertido su consagración, energía y sus capacidades para apuntalar la acción del voluntariado. Algunas novedades que encontramos entre ambos textos serían: la reciente participación en actividades de voluntariado a personas de menos de dieciséis años, el reconocimiento académico o la norma que impide acceder al voluntariado a las personas que hayan cometido delitos graves. Es importante destacar que esta Ley va dirigida a los voluntarios, destinatarios y entidades de voluntariado que participen, se beneficien o se lleven a cabo proyectos de voluntariado en el ámbito estatal o autonómico, ya se desplieguen dentro o fuera del país.

Tiene como objeto promover y facilitar la colaboración solidaria de la población en acciones del voluntariado a través de ciertas entidades; establecer los requerimientos que deben tener dichas personas y el régimen jurídico de estos con las relaciones de entidades y las personas directas a las que van sus acciones; puntualizar la cooperación de las Administraciones públicas dentro la legislación (Constitución Española y los Estatutos de Autonomía) y describir las funciones de la Administración General del Estado en relación a las competencias en materia del voluntariado.

Un punto importante de la reforma de la Ley del Voluntariado es la apuesta por el reconocimiento y acreditación de las actuaciones del voluntariado como mecanismo de crecimiento y gratificación personal a través de las acciones de estas personas. Por lo que a partir del año 2011 Año Europeo del Voluntariado se ha creado el programa VOL+ el cual: “certifica las competencias logradas al hacer voluntariado. Con este nuevo sello las personas voluntarias podrán enriquecer su currículum o probar, a la hora de solicitar empleo, los conocimientos y la experiencia que han adquirido al ejercer la tarea solidaria”. (Plataforma del Voluntariado de España, sf)

Las competencias que se certifican, según la Plataforma del Voluntariado de España¹, se han unificado en siete ítems para que se pudiera evaluar a las personas voluntarias de forma genérica independientemente del ámbito en el que desarrollen su actividad: analizar y resolver problemas, capacidad de liderar iniciativas, comunicación interpersonal, flexibilidad e innovación, iniciativa y autonomía, planificación y organización y trabajo en equipo.

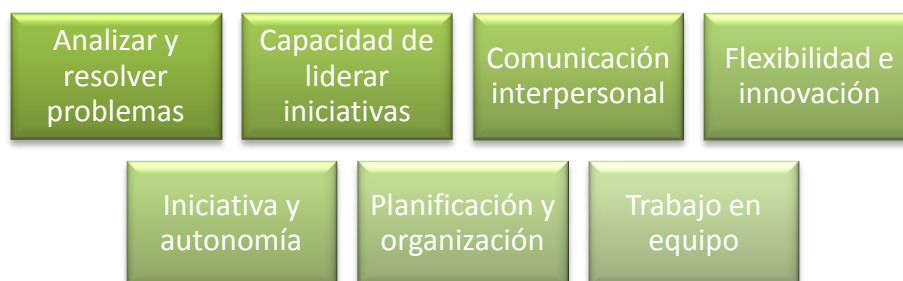


Ilustración 1. Competencias del VOL+.
Fuente: Plataforma del voluntariado en España.

También es importante que la persona que quiera formar parte del voluntariado de alguna organización conozca que como tal tiene una serie de derechos y deberes que debe cumplir, los cuales están recogidos en la propia Ley del Voluntariado del 2015 (ver anexo 1). Por ejemplo entre sus derechos se encuentra: recibir información, formación, orientación, y apoyo en las funciones que se le asignen; ser tratada sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y creencias o ser asegurada con los riesgos accidentales y enfermedad derivados de forma directa del ejercicio de la acción voluntaria; y como deberes tienen cumplir los compromisos adquiridos en la institución en la que forman parte; guardar la confidencialidad de la información a la que se accede de las personas de la institución o cuidar y respetar los materiales a los cuales pueden acceder durante su actividad.

Por otro lado tenemos los compromisos que la organización debe cumplir cuando una persona física decide participar de manera altruista en su institución como voluntario; entre ellas encontramos: tener estructuras flexibles aptas para facilitar la integración progresiva de estas personas en la organización, establecer con cada voluntario su compromiso inicial estableciendo sus tareas, su disponibilidad temporal..., establecer y/o brindar itinerarios educativos para la formación del voluntario en el ámbito en el que se desarrolla su actividad, entre otros. (Plataforma del Voluntariado de España, 2000)

Dos claves que deben desarrollar las instituciones y que son primordiales para que el voluntariado continúe realizando su actividad con ellos, son según el Plan del Voluntariado de Acción Social (2016), por un lado canalizar y visibilizar la cooperación de las personas voluntarias, con el fin de que ellos vean valorado de forma positiva su esfuerzo hacia su actividad, y por otro lado integrar el trabajo del voluntariado dentro de la comisión de conocimiento como motor de primicia social junto a la institución.

Uno de los puntos clave que debe realizar toda institución que trabaje con personas voluntarias es el uso de instrumentos de gestión del mismo como acentúa PVE en su estudio de Hechos y cifras del voluntariado en España en 2014 los cuales están divididos en dos grupos en función del tiempo que el voluntario lleva activo en la institución. Por un lado tenemos el proceso de incorporación y acogida que se encuentran los

¹ <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/vol-certifica-tu-voluntariado.pdf>

siguientes instrumentos y procesos: información sobre derechos y deberes del voluntariado, curso de formación inicial y la firma de un documento de compromiso; y por otro lado tenemos el proceso de seguimiento y desarrollo con los siguientes ítems fundamentales: persona responsable del voluntariado, plan o programa de voluntariado escrito, curso de formación continua para el voluntariado o plan de formación, código ético del voluntariado, seguro para personas voluntarias, plan de calidad de la organización. Finalmente tenemos la etapa de abandono donde se puede acreditar el reconocimiento para las personas que dejan de ser voluntarias ofreciéndoles una acreditación.

El voluntariado a nivel autonómico

En la provincia de Zaragoza, al igual que el resto de Aragón, con el impulso de la Constitución y del Estatuto de autonomía de Aragón ponen el acento en la premisa de solidaridad y participación social mediante la Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social en la Comunidad Autónoma de Aragón².

Mediante esta ley se pone en manifiesto el concepto de voluntario social, el objeto y ámbito de aplicación, los principios básicos que rigen a este grupo, campos de actuación, entidades colaboradoras en voluntariado social, competencias, derechos y deberes, el acuerdo de incorporación, programas y proyectos, entre otros aspectos.

Tal y como apuntala el Ayuntamiento de Zaragoza³, la acción voluntaria demanda esfuerzo, participación de forma activa, compromiso, obligaciones... y exponen cinco pasos que ayudan a la reflexión para dar el paso de formar parte en un grupo de voluntariado:

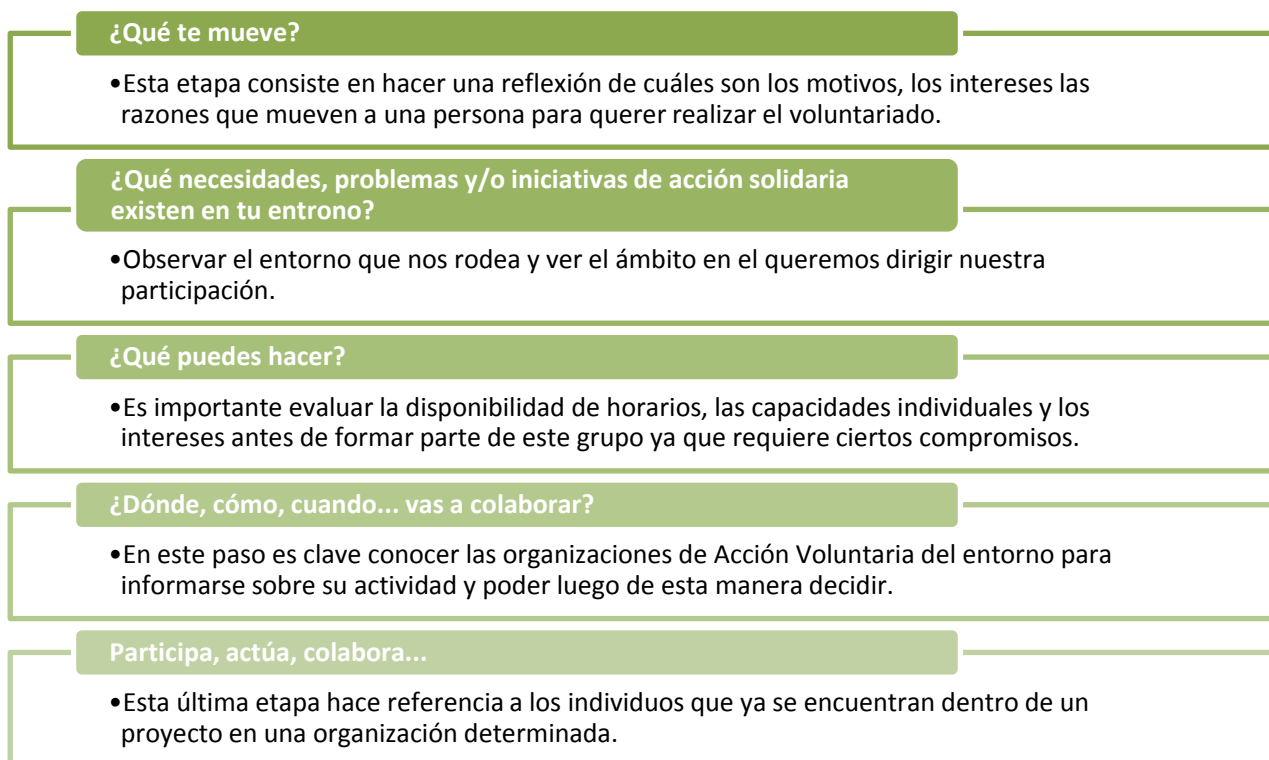


Ilustración 2. Cinco pasos para ser voluntario.
Fuente: Ayuntamiento de Zaragoza 2011.

² https://www.zaragoza.es/cont/paginas/sectores/jovenes/pdf/ley_auto_voluntariado.pdf

³ <https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/publicaciones/voluntariado06.htm>

Ámbitos de actuación de las figuras voluntarias

Hay diferentes maneras de hacer voluntariado, tantas como necesidades existen en el tejido de una sociedad. Haciendo referencia a la Ley española del voluntariado del 2015 se recogen diez ámbitos dispares donde poder llevar a cabo esta acción en función de los intereses y las habilidades de las personas: voluntariado ambiental, comunitario, cultural, deportivo, educativo, internacional, de ocio y tiempo libre, protección civil, socio-sanitario y social. (Ver anexo 2)

Centrando este aspecto al trabajo que se va a realizar se procede a definir dos de los ámbitos relacionados con la institución elegida para realizar el estudio que se verá a continuación:

- a. Voluntariado de ocio y tiempo libre: Las entidades que desarrollan este tipo de programas promueven actividades socio-educativas, culturales, deportivas y actividades relacionadas con el medio ambiente con el objetivo de fomentar la educación y el desarrollo comunitario.
- b. Voluntariado social: Estas personas dan su apoyo a la realización de proyectos destinados a diferentes grupos sociales como son personas discapacitadas, niños, inmigrantes, personas en riesgo de exclusión, ex-reclusos, personas sin hogar, personas mayores...

Centrando la atención en el estudio realizado en 2013 recolectados por el barómetro del CIS, se puede observar que el voluntariado donde más se concentra en el ámbito social con un 48,3%, que por otro lado se debe añadir que es del cual los investigadores tienen mayor información y los datos son más fiables, seguidamente del voluntariado ambiental con un 15,6%, voluntariado educativo y cultural (12,1%), voluntariado deportivo (11,2%) y el voluntariado internacional de cooperación al desarrollo con un 5,2%.

Motivaciones de las personas voluntarias para realizar esta acción

Cuando estudiamos el voluntariado nos encontramos con una pregunta que está implícita en el propio campo de estudio y es la siguiente tal y como cita Agost, Fernández, Martínez y Nebot (2002): *¿Por qué decidimos ser voluntarios?* En su estudio cuya pregunta le da nombre, en estos autores hacen mención a la siguiente afirmación de que la acción de ser voluntario está incentivada de manera directa con la motivación de cada uno de estas figuras.

La definición de motivación incluye dos características esenciales: las características de activación y de dirección. Por un lado la activación es el inicio de la conducta manifiesta de la persona voluntaria, por tanto la presencia de esta conducta revela la presencia de una motivación.

Es importante tener en cuenta como citan Agost, Fernández, Martínez y Nebot (2002) en su estudio “¿Por qué decidimos ser voluntarios?” que: “Distinguimos la motivación inicial, objeto del presente estudio, de la motivación de continuación o permanencia, asimilada al deseo de continuar en el trabajo voluntario, abarcada en otra parte del estudio más amplio” (p.3).

Por otro lado haciendo hincapié a la dirección de la conducta. Hace referencia a las tareas que el voluntariado debe llevar a cabo en las diferentes instituciones.

Existen varias categorizaciones de las diferentes motivaciones que han llevado al voluntario a realizar dicha acción, en este caso vamos a centrarnos en las categorías descritas por Chachón, Pérez, Flores y Vecina (2010) en su estudio de *“Motivos del voluntariado: categorizaciones de las Motivaciones de los voluntarios mediante pregunta abierta”*:

| CATEGORIA | SUBCATEGORIA | EJEMPLO |
|--|--|---|
| Motivaciones de valores: Son aquellas que tienen un valor social de índole altruista. | Valores Religiosos | <i>“Mi concepción religiosa”</i> |
| | Valores de transformación social | <i>“Un mundo más justo”</i> |
| | Valores de reciprocidad | <i>“Para ayudar como antes me ayudaron a mí”</i> |
| | Valores de interés por la comunidad | <i>“Involucrarme en los problemas de mi barrio”</i> |
| Motivaciones de conocimiento-comprensión: Encierra el interés por aprender y comprender el mundo que nos rodea. | Autoconocimiento | <i>“Conocerme mejor”</i> <i>“Conocer mis posibilidades, capacidades y límites”</i> |
| Motivaciones de ajuste social: Recoge aquellas que las personas influenciadas por otras deciden hacer voluntariado. | | <i>“Mi mejor amigo está haciendo voluntariado en este centro”</i> |
| Mejora del Currículo: Optimizar las capacidades profesionales. | | <i>“Adquirir experiencia profesional”</i> |
| Defensa del Yo: Combatir situaciones que a una persona le impide avanzar. | | <i>“Por enfrentarme con el día a día”</i> |
| Mejora de estima | Estima: Recoge aspectos relacionados con la mérito personal | <i>“Por sentirme útil”</i> |
| | Crecimiento personal: Los individuos hacen mención a la evolución y el desarrollo que se les presenta realizando el voluntariado | <i>“Vivencias y experiencias personales”</i> <i>“Por inquietud personal”</i> |
| | Relaciones sociales: Necesidad de crecer en las relaciones personales. | <i>“Conocer gente con las mismas inquietudes”</i> |

| CATEGORIA | SUBCATEGORIA | EJEMPLO |
|--|--|--|
| | Disfrutar | <i>"Porque me gusta"</i> |
| Compromiso institucional: Categoría relacionada a una vinculación emocional con una organización concreta. | Compromiso institucional: Compromiso con la organización, los propios voluntarios sienten identificación con la ideología del centro. | <i>"Comparto los intereses de la organización"</i> |
| | Compromiso con el grupo: Sentimiento de unidad con las demás personas voluntarias. | <i>"Me siento identificado con el grupo"</i> |
| Interés en la actividad | En la actividad específica | <i>"Me gusta la actividad"</i> |
| | En la actividad con personas | <i>"Trabajar en equipo"</i> |
| Condiciones: Esta grupo hace referencia a las respuestas que hacen referencia a los requisitos que facilitan para ser voluntario. | | <i>"Tengo libre todas las tardes"</i> |
| Otros: contiene aquellas respuestas que son difíciles de clasificar. | | <i>"Razones de índole personal"</i> |

Tabla 2. Categorización de las motivaciones de las personas voluntarias.
Fuente: Chacón, Pérez, Flores, & Vecina (2010)

Características de las personas voluntarias

Siguiendo esta misma línea pero esta vez poniendo el acento en el estudio realizado por la Plataforma del Voluntariado en España en 2015, Hechos y Cifras del voluntariado, podemos observar como el mayor número de personas voluntarias se sigue concentrando en el ámbito social con un 60,5% mujeres y un 49,5% hombres; junto este ámbito se va a destacar el del voluntariado de ocio y tiempo libre con un 5% de hombres y 8,1 % de mujeres ya que la institución que se ha escogido para estudiar pertenece a ambos.

Otras dos de las variables que hace mención este estudio son la edad y el nivel de estudios de las personas voluntarias. En relación a la variable de nivel de estudio, la cual afecta también en la colaboración de las personas que quieren ser parte del grupo de voluntarios, cabe destacar que aquellos que tienen estudios universitarios son quienes más colaboran con su voluntariado. Siguiendo con el estudio citado anteriormente, se afirma del total de voluntarios en España el 40% tienen estudios secundarios y el 31% han alcanzado los estudios universitarios.

Y por otro lado tras realizar el estudio se observó que el tramo de edad donde más se concentra el grupo de voluntarios es entre los 14 y 24 años, añadiendo además que un 13,1% de jóvenes que se encuentran en esa edad del total afirman que participan en algún voluntariado, al menos en una determinada organización; frente al tramo de edad donde menos se agrupan personas voluntarias que es entre 35 y 45 años con un 6,06%.

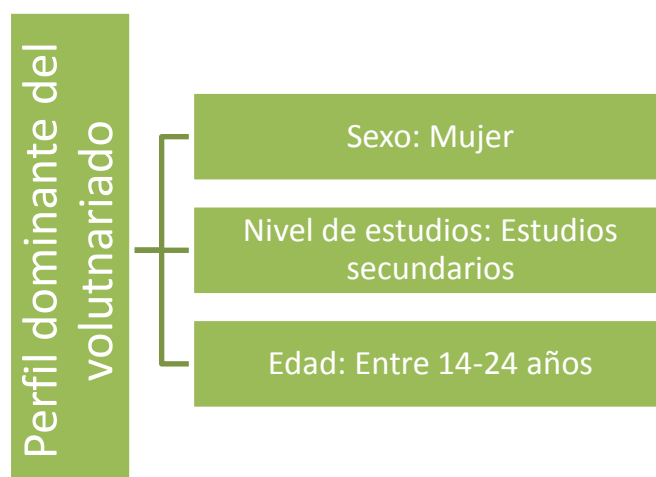


Ilustración 3. Perfil dominante del voluntariado.

Fuente: Plataforma del Voluntariado en España (2015). Elaboración propia

Instituto Aragonés de Juventud (IAJ)

Por tanto debido a este dato, en nuestra comunidad el Instituto Aragonés de Juventud (IAJ) pretende aprovechar esta situación y se acomete a suscitar e impulsar la participación activa de los jóvenes en programas de voluntariado para que estos aporten en el proyecto de la mejora/cambio de la realidad social en la que están inversos.

“Es una actividad en la que un grupo de jóvenes de diferentes procedencias se comprometen, de forma voluntaria y desinteresada, a desarrollar durante un tiempo determinado, un proyecto de trabajo y actividades complementarias de claro interés social, fomentando los valores de convivencia, tolerancia, solidaridad, participación y aprendizaje e intercambio intercultural.”⁴

El IAJ tiene como objetivos⁵: informar sobre recursos de voluntariado en nuestro territorio en referencia a todos los ámbitos, asesorar sobre la formación más adecuada al perfil del voluntariado, orientar a las entidades, formar a las organizaciones para su adecuada gestión, apoyar proyectos subvencionados, asesorar sobre el voluntariado internacional y dar a conocer los programas que se llevan a cabo en nuestra comunidad.

Centrando nuestra atención de forma más específica en el ámbito de la discapacidad cabe resaltar tal y como se refleja en el estudio realizado por el Observatorio de la Plataforma del Voluntariado en España en el año 2013 que hay un 11% de voluntarios que realizan esta actividad en dicho ámbito.

Acción voluntaria en el campo de la discapacidad

“De todos es conocida la tradicional situación de aislamiento y marginación en que viven muchos discapacitados por la falta de interés de la sociedad en general y de los poderes públicos por romper el aislamiento en muchos de los afectados que viven sus problemas, algunos de los cuales cambiarían, sin duda, de perspectiva si aumentaran su presencia activa en la sociedad. Los efectos de la falta de participación de los discapacitados en los temas que les afectan son negativos tanto para de los mismos como para el conjunto de la sociedad que necesita de su concurso para seguir avanzando hacia un futuro de calidad de vida” (Medina Tornero y Tristán Laorden, 1998, p.151).

Actualmente en España hay varias asociaciones cuyo centro de atención son personas con discapacidad; en términos generales podemos decir que estas están divididas en aquellas que prestan sus servicios a personas con discapacidades físicas, psíquicas y/o sensoriales (afectados por sordera o ceguera). Cada uno de estos organismos está organizado de una forma determinada, aunque convergen sus principales demandas en una plataforma designada CERMI (Consejo Español de Representantes de Minusválidos).

Siguiendo la línea de los autores Medina y Tristán (1998), es importante trabajar en potenciar la participación del voluntariado hacia este colectivo ya que se considera imprescindible:

- Incrementar y constituir un voluntariado especializado en el trato con las personas con alguna minusvalía y trabajar en su entorno.

⁴http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/OOAA/InstitutoAragonesJuventud/AreasTematicas/06_Voluntariado

⁵<http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesJuventud/Documentos/La%20Carta%20de%20Voluntariado.pdf>

- Promover las relaciones y organizaciones de autoayuda y ayuda mutua entre las personas de este colectivo.
- Fundar, fortificar y aumentar las redes sociales de apoyo natural.
- Proveer formas de participación activa de estas personas en todas las facetas de la vida pública.

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), teniendo como referencia los valores constitucionales indica los siguientes aspectos: “el respeto a los derechos y libertades personales de los minusválidos, la promoción de su autosuficiencia personal y estilo de vida independiente, la garantía de un nivel de vida digno, el derecho a recibir cuantos servicios sean necesarios para su rehabilitación, apoyo y protección de manera que se compensen sus desventajas, potenciar su participación en la vida de su comunidad a través del desempeño normalizado de las tareas y actividades propias de su edad.”

Por lo que los principios que se deben tener en cuenta en todo momento las organizaciones cuyos usuarios son desatendidos son: promoción de derechos, vida independiente, calidad de vida, igualdad de oportunidad e integración y participación.

Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)

Es importante tener en cuenta en todo momento que en Aragón existe un gran número de organizaciones que enfocan su atención en personas con discapacidad y se quieren voluntarios con perfiles dispares, que les ayuden a proporcionar de manera más óptima su inclusión social y equidistante promocionar su autonomía.

Además cabe apuntalar que las personas con discapacidad tienen delimitadas las oportunidades de ocio, ya que en muchos aspectos los espacios no están adaptados a sus necesidades y/o circunstancias.

“El Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI-Aragón) es una institución sin ánimo de lucro que agrupa a la práctica totalidad de las organizaciones que trabajan en el campo de la discapacidad en nuestra Comunidad, como plataforma unitaria de representación, defensa y acción de las personas con discapacidad en Aragón. El objetivo principal de CERMI-Aragón es representar y unir a todas las asociaciones aragonesas de la discapacidad y ser el interlocutor de referencia en todos los temas que nos afectan, ya sea con las distintas Administraciones, con los partidos políticos, con otras organizaciones, etc.”⁶

CERMI junto al Gobierno de Aragón trabajan de manera permanente con los diferentes Departamentos del Gobierno de nuestra provincia como es el caso de los servicios sociales, empleo salud, accesibilidad y educación. De esta manera, CERMI-Aragón fomentan el tejido asociativo, cuyo principal objetivo es la defensa de los derechos e intereses con discapacidad y del entorno que les rodea, especialmente el núcleo familiar para lograr el reconocimiento pleno de los derechos e igualdad de oportunidades de este grupo.

⁶ <http://www.cermiaragon.es/guias-para-la-discapacidad/8-cermi-aragon.html>

| ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO EN CERMI-ARAGÓN⁷ | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▫ “Sensibilización a la sociedad aragonesa (mediante jornadas, seminarios, medios de comunicación social, documentos, etc.) para que conozca la situación de las personas con discapacidad y sus familias. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Asesoría jurídica a través de la elaboración de propuestas para su estudio, tramitación y aprobación por nuestros poderes públicos; elaboración de informes; etc. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Información de todo tipo de temas que afectan a la discapacidad |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Mediación y representación de las entidades miembros del CERMI-Aragón ante todo tipo de instituciones públicas o privadas” |

Tabla 3. Actividades de CERMI-Aragón.
Fuente: CERMI-Aragón.

⁷ <http://www.cermiaragon.es/servicios.html>

3. METODOLOGIA

Enfoque de la investigación

Se trata de un estudio de una población específica, aquellas personas que de manera activa forman parte del voluntariado de instituciones que trabajan para la inclusión social de sus usuarios.

En esta investigación se ha cogido como base de estudio la Fundación Down de Zaragoza, la cual pertenece al ámbito de la discapacidad. Con el fin de indagar en las motivaciones y expectativas de los voluntarios y a partir de allí conocer las estrategias que utiliza el centro para que estas cuestiones se vean alcanzadas de manera óptima por sus voluntarios.

Ficha técnica

| FICHA TÉCNICA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | |
|---|--|
| Objetivos de la investigación | <ul style="list-style-type: none">▫ General: Conocer las estrategias de la Fundación Down para que sus voluntarios vean alcanzadas sus metas y expectativas, mantengan sus motivaciones y continúen manteniéndose activos en el grupo del voluntariado.▫ Específicos:<ul style="list-style-type: none">○ Analizar las motivaciones que les han llevado a los voluntarios de Fundación Down a ejercer dicho papel.○ Estudiar el grado de satisfacción de los voluntarios sobre sus expectativas previas a involucrarse en este grupo.○ Conocer como cuidan al voluntariado en Fundación Down de Zaragoza.○ Ahondar en la evolución del perfil de la figura del voluntariado.○ Examinar la preferencia de campos de intervención.○ Conocer si la variable edad está relacionada de manera directa con la realización del voluntariado. |
| Metodología | <ul style="list-style-type: none">▫ Primera fase: Fase exploratoria y descriptiva del tema, por lo que se analizaron fuentes secundarias de expertos y organismos relacionados con la materia.▫ Segunda fase: Fase explicativa. Primero tuve un encuentro con una figura clave de Fundación Down, un componente de la Comisión del Voluntariado. A continuación realicé un cuestionario que se pasó en la Fundación Down Zaragoza para conocer las expectativas, motivaciones, grado de satisfacción, |

| FICHA TÉCNICA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | |
|---|---|
| | entre otros aspectos, de las personas que forman parte del voluntariado en dicho centro. Y finalmente asistí a la etapa de acogida de la fundación, donde se llevó a cabo la entrevista con la coordinadora de la Comisión del Voluntariado. |
| Técnica de cuestionario | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Total: 30 cuestionarios ▫ Quién: A los voluntarios activos de la Fundación Down Zaragoza. ▫ Fechas: Mes de abril. |
| Técnica de entrevista en profundidad | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Total: 2 entrevistas ▫ Quién: Por un lado se entrevistó a un componente propulsor de la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down y por otro a la coordinadora de dicho organismo. ▫ Duración: 1 hora cada entrevista ▫ Fechas: Mes de marzo y abril respectivamente. |
| Técnica de entrevista etnográfica | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Quién: Coordinadora de la Comisión del Voluntariado, una chica de prácticas y una nueva voluntaria. ▫ Duración: hora y media. ▫ Fecha: Mes de mayo. |

Tabla 4. Ficha técnica de investigación.
Fuente: Elaboración propia

Presentación del Centro

Fundación Down Zaragoza surgió en 1991 fruto del trabajo en conjunto de la unión de dos entidades de nuestra comunidad, por un lado estaba Solidown y por otro Fundación Aragonesa para el síndrome de Down, escrituradas en 1991. Ambas estaban incentivadas por madres y padres que se encontraban el mismo contexto familiar, hijos con síndrome de Down. Cuyo objetivo era dar respuesta a sus necesidades de su entorno, ya que por estas eran inexistentes por parte de la sociedad en la que vivían.

En 1998 decidieron constituir una nueva entidad denominada Fundación Down XXI, que posteriormente se denominará como hoy se conoce a la entidad de referencia: Fundación Down Zaragoza. Actualmente la fundación da una respuesta integral, es decir contribuye en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias mediante la atención directa, investigaciones, estudios, publicación y divulgación y proporcionando servicios en diferentes ámbitos: educativo, social, científico, jurídico, deportivo y empresarial.

Centrándonos en sus líneas de trabajo se puede destacar que los valores que se rigen sus acciones son: la innovación, igualdad de oportunidades, profesionalización, personalización, investigación, mejora continua, interdisciplinariedad y el trabajo con los diferentes sectores de la sociedad.

Otros dos aspectos importantes a destacar a la hora de presentar la institución son la misión y la visión de estas. En relación a la primera se puede añadir que para Fundación Down se define de la siguiente manera: *“Optimizar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y/u otras discapacidades, y de sus familias a través de la atención directa a las personas, impulsando la investigación, estudios y actividades y promoviendo servicios, centros e instituciones para alcanzar la integración de las personas en el ámbitos educativos, sociales y laborales”*.

Mientras que la visión puntualiza de la siguiente forma: *“Es el trabajo por la discapacidad, desde la propia sociedad, implicando de forma interdisciplinar a los sectores sociales y privados e instituciones en todos sus ámbitos: educativo, sanitario, social, científicos, jurídicos y empresariales”*.

A día de hoy la institución cuenta con tres importantes programas, divididos a la edad de los usuarios:

| PROGRAMA | DESCRIPCIÓN |
|-----------------------------|---|
| Atención temprana | Comprende entre los tramos de edad de los 0-6 años. En él se realizan acciones de ayuda para prevenir, disminuir o compensar las dificultades en el desarrollo en los niños, provenientes de su discapacidad y/o de su situación de riesgo biológico o socioambiental. Esta atención se considera un derecho al que pueden y deben acceder todos aquellos que lo requieran para conseguir un desarrollo lo más satisfactorio posible de sus capacidades. |
| Atención postemprana | Atiende a los usuarios entre los 6 a 18 años con discapacidad intelectual y/o dificultades de aprendizaje para auxiliar la adaptación en el contexto escolar y social. |
| Adultos | Se proporciona a los sujetos cursos y/o formaciones adaptados a sus necesidades a través principalmente de Plena Inclusión de Aragón o el INAEM. Donde se lleva a cabo diferentes actividades como son: empresa simulada, taller ocupacional, piso de autonomía, inserciones laborales, formaciones y diferentes talleres. |

Tabla 5. Principales programas de la Fundación Down Zaragoza.
Elaboración propia.

Otros dos programas que forman parte de Fundación Down Zaragoza, clasificados en función de la actividad son:

- Ocio: Su fin es desarrollar actividades encaminadas al proceso de habilidades sociales, vida autónoma, utilización de recursos, entre otros. En este espacio cabe destacar que es muy importante la colaboración del voluntario, pues en función de su participación e implicación en cada actividad programada, se pueden apuntar más o menos usuarios de la institución.
- Deporte: La actividad física es muy importante para todos los seres humanos y esto queda reflejado en el centro proporcionando el servicio de piscina, entre otros, ya que es el más demandado.

Finalmente cabe destacar otro de los programas transcendentales del centro, las reuniones padre a padre. En ese espacio los progenitores pueden comentar sus preocupaciones, dudas, inquietudes... y son orientados por profesionales. Estos grupos están divididos en función del trastorno que padecen los hijos para que el tema que se trate en cada sesión sea unísono. Este servicio tiene otro complementario, la guardería; es un espacio en el que los voluntarios están con los hijos de los padres que acuden a estas reuniones y realizan una serie de actividades.

Procedimiento de entrada a la institución

Tal y como destaca el Instituto Aragonés de Juventud (2013)⁸ son cinco pasos que hay que seguir por parte de la institución hacia la persona que va a ser o que es voluntaria en un centro, los cuales sigue Fundación Down Zaragoza.

En primer lugar tenemos la etapa de la acogida, es un momento clave para ambas partes tanto para la persona voluntaria como para la propia entidad, ya que es la primera toma de contacto y establecerá en cierta manera si la persona interesada en realizar voluntariado desea hacerlo en el centro.

En ella se explica: cómo surgió Fundación Down Zaragoza, sus programas, las actividades en las que el voluntario puede formar parte. Si finalmente la persona afirma que quiere realizar la acción voluntaria en la institución en cuestión, debe rellenar la ficha de registro de voluntarios de la fundación, el compromiso de confidencialidad, entre otros documentos.

Una de las características que se deben tener en cuenta en esta primera etapa es, el horario en el que van a participar los diferentes voluntarios dando siempre cabida a la flexibilidad. Pues ambas partes deben amoldarse a las circunstancias que se den en un preciso momento, por lo que es muy importante llegar a un equilibrio a través de un acuerdo teniendo en cuenta los diferentes intereses tanto iniciales como los del momento.

En segundo lugar tenemos la formación, durante el avance de su trabajo la persona voluntaria dentro de la institución tiene derecho a recibir las formaciones pertinentes para poder realizar de manera más óptima su labor dentro de la institución. Esta tarea corre a cargo de Fundación Down Zaragoza, tanto la formación básica (aborda aquellos temas considerados como principales: papel dentro de la institución de la persona voluntaria, derechos y deberes, definición de la persona voluntaria...), como de la formación específica para la acción voluntaria (son cursos que abordan aspectos relacionados con la propia institución, es este caso el tema principal es la discapacidad intelectual).

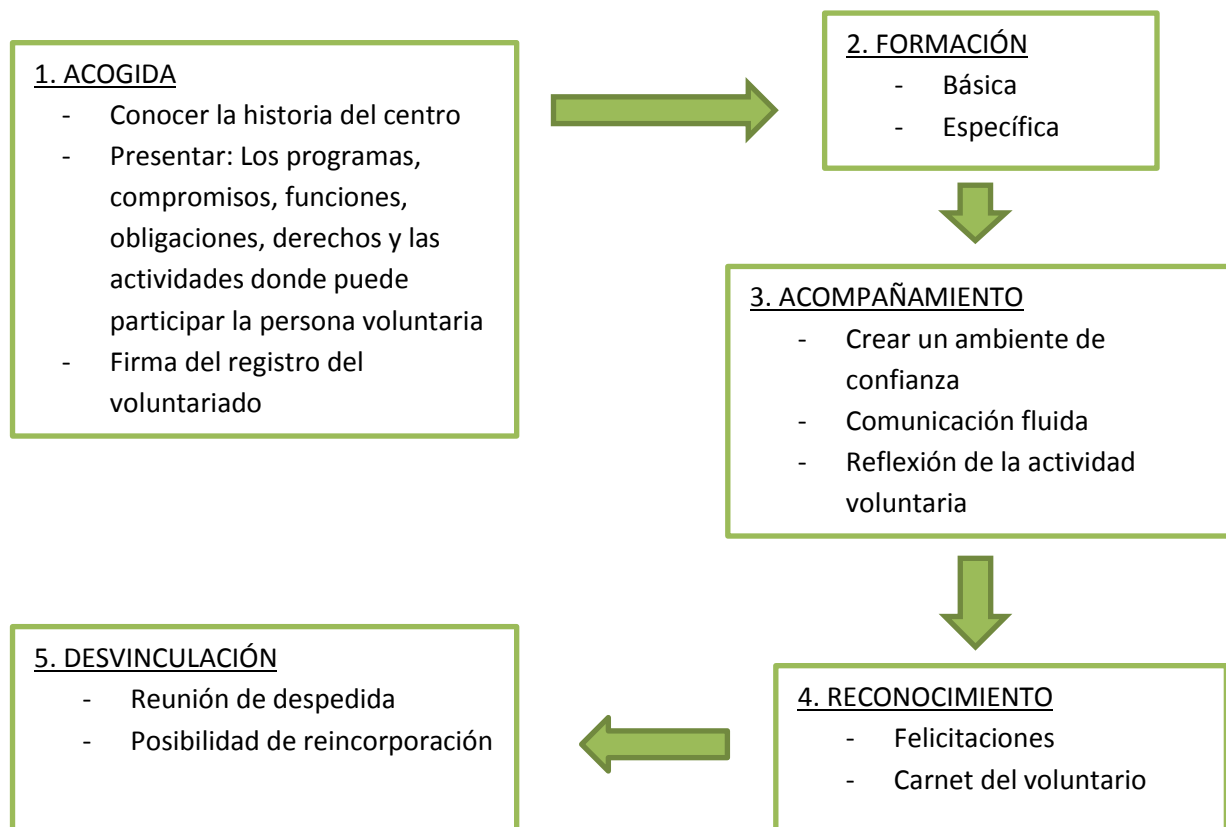
⁸<http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonJuventud/Documentos/LC158%201.Acci%C3%B3nVoluntariaa.pdf>

La tercera etapa sería el acompañamiento, en ella es muy importante el bienestar del voluntario además de que exista un ambiente de confianza entre ambas partes para que en un momento determinado en el que una de ellas desee una reunión para comunicar algún tema la comunicación sea lo más fluida posible. De esta manera también se puede conocer las diferentes debilidades y fortalezas de cada una de las partes y poder trabajar en ello para conseguir un resultado más óptimo para ambos. Para ello, es de gran importancia dar un cierto espacio a las personas voluntarias para que hagan una reflexión sobre su trabajo y poder así establecer sugerencias que transmitir a la Comisión del Voluntariado en este caso por lo que se podría seguir mejorando en la institución.

Por otro lado encontramos la etapa del reconocimiento, la cual debe llevarse a cabo por parte de Fundación Down Zaragoza hacia la persona voluntaria. De esta forma el trabajo de la persona voluntaria se ve valorado y reconocido, por lo tanto de esta forma irán viendo cómo se ven alcanzadas sus expectativas y sus motivaciones estarán en auge.

Centrando la atención en la institución de referencia se debe añadir que se llevan a cabo diferentes estrategias para que el voluntariado se vea como un todo y por tanto se le dé la importancia necesaria para que se sientan valorados. Una de ellas es la adquisición de un carnet de voluntario de la fundación, donde se les reconoce dicha atribución.

Finalmente encontramos la desvinculación, es importante tener en cuenta que no por ser la última etapa hay que darle menos importancia, pues es todo lo contrario. Es importante cerrar la etapa de la manera más satisfactoria posible y/o dejar abierta la puerta de una posible reincorporación en el futuro del voluntario dentro de la propia institución.



*Ilustración 4. Proceso del voluntariado durante esta etapa.
Fuente: Instituto Aragonés de la Juventud 2013. Elaboración propia*

Muestra

La muestra para la realización de este estudio son las personas voluntarias que forman parte de la Fundación Down de Zaragoza y han cumplimentado el cuestionario difundido por los Comisión del Voluntariado de la institución; en este caso contamos con treinta sujetos.

Se debe añadir que aproximadamente en la actualidad participan unos cuarenta sujetos en la institución tomando para el estudio, por lo que existe un alto nivel de representatividad.

Finalmente se debe destacar que existe un sesgo en la muestra principalmente en referencia a la variable edad, pues son más las personas jóvenes las que han participado en este estudio frente a las personas con edades más avanzadas.

Instrumentos y técnicas

Para llevar a cabo este proyecto fin de grado me planteé los objetivos anteriormente citados. Inicialmente hice una fase exploratoria y descriptiva del tema, por lo que se analizaron fuentes secundarias de expertos y entidades en relación con la materia. De ahí extraje datos importantes como:

- Aclarar conceptos relacionadas con el voluntariado en el ámbito de la discapacidad.
- La evolución del tema a lo largo de los años.
- La tendencia dominante de las características que demandan ser voluntarias en estos centros.

Después se inició la segunda fase de la investigación, una fase más explicativa. Primero se realizó una entrevista a un componente de la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down (ver anexo 3), para conocer de primera mano cómo surgió este grupo, ya que él fue uno de los propulsores de este grupo. El objetivo de esta técnica era conocer en primer lugar los programas, actividades donde participan los voluntarios, las características generales de estos, entre otros aspectos y por otro lado averiguar el momento en el que el voluntariado tuvo su momento de apogeo en esta fundación y por tanto por parte del propio centro se decidió utilizar determinadas estrategias para cuidar su acción dentro del propio centro.

El siguiente paso que se dio en el estudio es la difusión de los cuestionarios a las personas voluntarias activas de la Fundación Down Zaragoza. Donde se recabaron los datos precisos para su posterior estudio con variables como el grado de satisfacción, las motivaciones, entre otros.

El canal de difusión de este instrumento iba a ser a través de la vía internet y en formato papel; pero hay que añadir que debido a la edad que tiene el grupo participante en el voluntariado de la fundación se optó finalmente por pasar los cuestionarios a través de la primera vía puesto que la mayoría de estos son jóvenes y todos manejan las tecnologías. También se debe puntualizar que de esta manera analizar los resultados del estudio sería más fácil. Además de esta manera se consigue también conservar de manera más eficaz el anonimato de los voluntarios que rellenarían el cuestionario, ya que el coordinador del voluntariado enviaría el cuestionario a través de internet a los sujetos y las respuestas de estos me llegan a mi cuenta personal puesto que estaban redireccionados. También añadir que de esta forma los sujetos lo complementarían en el momento y espacio que ellos desearan y así se sintieran más cómodos para poder responder de la manera más sincera posible a las preguntas planteadas.

Inicialmente en este cuestionario se formulaban varias preguntas abiertas para que los participantes del estudio tuvieran la mayor libertad para poder contestar y poder así sacar el máximo provecho a las cuestiones planteadas en dicho instrumento. Se decidió posteriormente antes de que la institución iniciara su difusión, optar más por las preguntas cerradas en varias de las preguntas, marcando varios ítems para que hubiera más diversidad de opciones y poder así englobar de manera más óptima las respuestas de los voluntarios.

Al inicio del cuestionario se plantean unas preguntas de interés generales, de sesgo poblacional, para poder establecer un perfil medio de los voluntarios que participan en las ambas instituciones, como son: sexo, edad, nivel de estudios y/o condición laboral actual, entre otros. Se tomó como reseña para la formulación de este apartado varios estudios, *“Cifras y Hechos del voluntariado en España”* (Plataforma del Voluntariado de España, 2015), *“Cifras y Hechos del voluntariado en España”* (Plataforma del Voluntariado de España, 2014), *“Población Joven en Aragón, Observatorio”* (Instituto Aragonés de la Juventud, 2017) y el

de *“Población Joven en Aragón, Observatorio”* (Instituto Aragonés de la Juventud, 2013); ya que se observó que no existe un perfil único de persona voluntaria pero si unas características repetitivas, por lo que en mi estudio quería conocer cuál es la tendencia dominante de las personas voluntarias.

A continuación se les pregunta cuestiones relacionadas con la continuidad de su trabajo, es importante conocer el compromiso y la dedicación que prestan a su actividad como voluntarios; también se busca averiguar si han participado en el voluntariado de otras instituciones y si era afirmativo a través de preguntas filtro, indagar en el motivo por el cual se tomó la decisión de abandonar, dato a tener en cuenta en el análisis, por lo que si la respuesta es afirmativa el sujeto tuvo que responder una serie de preguntas abiertas para poder indagar en ello, por ejemplo: “¿En cuál?”, ¿a qué ámbito pertenecía su actividad? y/o ¿Cuál fue la causa principal por la que lo abandonaste?, donde el encuestado puede pronunciar sus razones de manera libre si así lo desea. En este caso él estudió que fundamenta esta cuestión es el de *“Cifras y Hechos del voluntariado en España”* (Plataforma del Voluntariado de España, 2014) junto al mismo estudio posterior de *“Cifras y Hechos del voluntariado en España”* (Plataforma del Voluntariado de España, 2015), en ellos se llegó a la conclusión de que los principales motivos de abandono de la acción voluntaria son: el principal con un 60% el cambio en sus circunstancias personales o laborales, con un 25% la falta de tiempo, el desconocimiento o la falta de confianza de la organización con un 5% , el desánimo (pensar que no sirve para nada) o simplemente por cambiar de actividad.

Otro punto del cuestionario era conocer cuál ha sido el canal a través del cual han accedido para formar parte del voluntariado actual, de esta manera se podría conocer aspectos en los que se puede trabajar para poder ampliar el abanico de posibilidades para que nuevas personas que desean participar de manera altruista encontraran su sitio en estas instituciones.

Para las cuestiones relacionadas con las motivaciones y expectativas planteé preguntas de batería, exponiendo cuatro ítems (*“Nada satisfecho”*, *“algo satisfecho”*, *“bastante satisfecho”* y/o *“totalmente satisfecho”*), con el fin de darle agilidad y dinamismo al cuestionario. En un inicio se iban a plantear cinco ítems, los anteriormente mencionados junto al ítem de *“poco satisfecho”*, pero debido a mi reducida muestra decidimos suprimirlo para que la muestra estuviera más centrada en el resto de ítems.

Con estas preguntas se buscaba conocer dos aspectos, por un lado tenemos los personales, saber cómo el voluntariado afecta en su vida, con preguntas como por ejemplo el voluntariado es: *“Una forma de conocer gente y posiblemente con los mismos ideales”*, *“por compromisos personales y así colabo en una causa importante para mí”* y/o *“me ayuda a aprender cosas a través de mi propia experiencia”*; y por otro lado tenemos los aspectos laborales, donde encontramos cuestiones como: *“el voluntariado pude facilitarme a entrar en el mundo laboral”* y/o *“me ayuda a conseguir metas en mi profesión”*.

Se debe destacar que dicha cuestión se ha subdividido en relación a dos aspectos, por un lado tenemos los ítems relacionados con lo personal y por otro lado tenemos aquellos agregados relacionados con aspectos laborales. Esta división se decidió hacer siguiendo el esquema del estudio de estudio *“Motivos del Voluntariado: Categorización de las Motivaciones de los Voluntarios Mediante Pregunta Abierta”* (Chacón, Pérez, Flores, & Vecina, 2010), donde se señala que existen ocho tipos de motivaciones que mueven a la persona voluntaria a realizar dicha acción, entre ellas encontramos las motivaciones de: valores (religiosas, transferencia social, reciprocidad y/o interés por la comunidad), de conocimiento y comprensión, de ajuste social, mejorar del curriculum vitae, defensa del yo, mejorar la estima, compromiso organizacional e interés de la actividad.

La pregunta final está formulada de forma abierta para poder indagar sobre cuestiones que no se hayan planteado en el cuestionario el sujeto que está participando en el estudio considera importancia relevante a tener en cuenta para poder mejorar o aspectos que se pueden/ deben modificar para que su actividad se pueda desarrollar de manera más óptima.

Paralelamente a este cuestionario, se han realizado dos entrevistas individuales a dos personas involucradas en la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down Zaragoza; grupo formado por personas que son activas de este grupo desde hace un largo periodo de tiempo y debido a su experiencia decidieron formar este comisionado cuyos objetivos son: ayudar al nuevo voluntario/a en el inicio de la etapa, a organizar las actividades, orientar, resolver dudas, servir de apoyo en ciertas ocasiones, impartir formaciones para aumentar el grado de conocimiento de estas, realizar un seguimiento de los voluntarios dentro de la institución, entre otras funciones.

La primera entrevista se realizó a uno de los componentes de la Comisión del Voluntariado; él fue uno de los pioneros de esta iniciativa ya que previamente fue voluntario en la Fundación Down Zaragoza y observó que existían unas carencias a las que se debía dar respuesta de manera inmediata para una mejora en el funcionamiento de la institución.

Por tanto, el objetivo de esta técnica era conocer en primer lugar los programas, actividades donde participan los voluntarios, las características generales de estos, entre otros aspectos y por otro lado averiguar el momento en el que el voluntariado tuvo su momento de apogeo en esta fundación y de forma paralela por parte del propio centro, tomaron la iniciativa de utilizar determinadas estrategias para cuidar su acción dentro del propio centro.

Por otro lado se ha entrevistado a la propia coordinadora del programa de la Comisión del Voluntariado, actual responsable del grupo del voluntariado, la cual se ocupa de cumplir los objetivos del mismo de la manera más óptima posible, mencionados previamente. Cabe destacar que durante este encuentro, también se buscaba conocer cómo se realizaba en la institución la acogida del voluntariado, punto clave en la relación entre la persona que desea ser voluntaria y el propio centro, al que esta persona quiere formar parte.

En relación a la entrevista etnográfica, se buscaba conocer de primera mano la vivencia que experimenta una persona voluntaria cuando decide formar parte de la Fundación Down Zaragoza y conocer así como es entrada de este en el centro, es decir conocer la primera etapa del proceso, la acogida.

En ambas entrevistas la estructura que se planteó fue semiestructurada, pues existía un guión temático de preguntas que se iban a formular durante el encuentro; pero se debe añadir que como su definición indica las preguntas son abiertas por lo que en todo momento tanto el componente como la coordinadora de la Comisión del Voluntariado podían formular sus opiniones, matizar sus repuestas, e incluso podían desvincularse del guión inicial planteado una nueva línea de preguntas cuando se vislumbraban temas emergentes, los cuales era preciso indagar. Por lo tanto se puede puntualizar que durante el discurso de la entrevista surgían nuevas preguntas que debían ser abordada, y además se formulaban cuestiones que se entrelazaban con otras que se mencionaban a lo largo de la propia entrevista, por lo que se solapaban preguntas y respuestas.

Además se debe matizar que los propios entrevistados verbalizaban cuestiones de importante índole y me daban claves para realizar la propia estructura de la entrevista.

Es importante durante la realización del estudio tener en cuenta en todo momento los objetivos planteados en él, pues la utilización de los instrumentos en el proyecto van dirigidos a alcanzar cada uno de ellos. A continuación se muestra como se ha conseguido dicha afirmación en este estudio llevado a cabo en la Fundación Down Zaragoza:

| TÉCNICA | OBJETIVOS ALCANZADOS |
|--|--|
| Cuestionario difundido en la institución | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Analizar las motivaciones que les han llevado a los voluntarios de Fundación Down a ejercer dicho papel. ▫ Estudiar el grado de satisfacción de los voluntarios sobre sus expectativas previas a involucrarse en este grupo. ▫ Examinar la preferencia de campos de intervención. ▫ Conocer si la variable edad está relacionada de manera directa con la realización del voluntariado. |
| Entrevistas: Componente y coordinadora de la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Conocer las estrategias de la Fundación Down para que sus voluntarios vean alcanzadas sus metas y expectativas, mantengan sus motivaciones y continúen manteniéndose activos en el grupo del voluntariado. ▫ Conocer como cuidan al voluntariado en Fundación Down de Zaragoza. ▫ Ahondar en la evolución del perfil de la figura del voluntariado. |
| Entrevista etnográfica: Etapa acogida | <ul style="list-style-type: none"> ▫ Conocer las estrategias de la Fundación Down para que sus voluntarios vean alcanzadas sus metas y expectativas, mantengan sus motivaciones y continúen manteniéndose activos en el grupo del voluntariado. ▫ Conocer como cuidan al voluntariado en Fundación Down de Zaragoza. |

Tabla 6. Relación técnicas utilizadas con los objetivos del estudio alcanzados.
Fuente: elaboración propia

4. ANALISIS DE DATOS

En este estudio se van a estudiar tres parámetros principales; el primero de ellos abre el cuestionario con preguntas sociodemográficas (sexo, edad, estudios alcanzados, estado civil, condición laboral), en segundo lugar tenemos aquellas que están relacionadas con cuestiones de tiempo (año de incorporación al programa, horas dedicadas a la actividad) y finalmente hay una serie de cuestiones personales y de reflexión (motivaciones, expectativas, aprendizajes, grado de satisfacción...) que el sujeto ha debido contestar cuando se le paso el cuestionario.

En relación al primer bloque de preguntas (sociodemográficas) encontramos que poniendo el acento en la variable sexo, hay un 70% que son mujeres frente a un 30% que son hombres. El 43,33 % de estos voluntarios se encuentran en el tramo de edad de entre 18 y 25 años seguidamente del 26 a 30 años con un 30%. Si nos fijamos en la variable de nivel de estudios alcanzados tenemos dos porcentajes mayores que destacan frente a los demás y son aquellos que tienen finalizados los estudios universitarios con un 33,33 % junto a aquellos que lograron acabar el grado superior con un 23,33 %. En relación al estado civil de estas personas nos encontramos, con un 86,66% que están solteras frente a un 10% que están casadas. Y finalmente si nos centramos en la condición laboral de las personas voluntarias que prestan sus servicios a la actividad de la Fundación Down de Zaragoza tenemos que un 63,33% están activos y un 10% son estudiantes actualmente y compaginan sus actividades diarias con las del voluntariado.

Por lo tanto se puede generalizar que el perfil más destacado en la institución objeto de estudio es: mujer de entre 18 a 30 años soltera y activa en el mercado laboral.

Finalmente cabe añadir que los resultados obtenidos en el estudio siguen la misma línea de los generados en el estudio llevado a cabo por el Instituto Aragonés de la Juventud con el Observatorio en 2017, donde se puede extrapolar que el porcentaje mayor del voluntariado se encuentra en las mujeres, entre las edades de 18 a 25 años y son solteras en su mayoría. En relación a la variable del nivel de estudios se puede resaltar que el porcentaje mayor se encuentra entre los voluntarios que han obtenido estudios superiores tal y como hace referencia el estudio de Plan Joven del 2013.

Previamente en la entrevista que se realizó al componente de la Comisión del Voluntariado de Fundación Down Zaragoza ya lo señalaba, y es que según su conocimiento/ experiencia apuntalaba lo siguiente: *“El perfil del voluntariado que más se repite en nuestro centro es en su mayoría mujeres, ente 20 a 25 años, de las cuales han cursado las carreras de trabajo social y/o educación”*

A continuación poniendo en énfasis el segundo bloque de preguntas (aquellas relacionadas con el tiempo), encontramos que por lo habitual la pertenencia de la persona voluntaria en el programa es larga, independientemente de la edad del sujeto, pues tenemos con un 26,66% que se incorporaron desde el año 2004 al 2012, con un 33,33% del año 2013 al 2015 y del 2016 hasta la actualidad con 40% de voluntarios, por lo que cabe destacar que Fundación Down Zaragoza va creciendo con el tiempo ya que cada vez hay más personas interesadas en participar en el grupo del voluntariado de la institución.

Es importante destacar que el grupo del voluntariado en la institución de referencia se encuentra en un momento de aumento exponencial, pero también se debe recalcar que las personas voluntarias perduran en el tiempo, por lo que es importante indagar en ¿Por qué continúan realizando esta función dentro de la institución?, ¿Qué es lo que les mueve para seguir haciéndolo en el centro? (Esto se puede ver a continuación de este apartado)

Debido a este factor tal y como apuntala el componente de la Comisión del Voluntariado en la entrevista, hace unos años los voluntarios que llevaban más de cuatro años realizando dicha acción en Fundación Down Zaragoza decidieron formar el Comisionado de la institución, ya que observaron carencias que se debían dar respuesta. La idea principal de la formación de este grupo era dar respuestas a esas necesidades no cubiertas de manera eficiente y a corto plazo. De esta forma, este grupo podía centrarse de forma más directa en la conducta de los voluntarios que son partícipes en la institución, poder organizar las actividades, se podía hacer un seguimiento de los mismos, escuchar sus opiniones, poder conocer mejor la situación de cada uno de ellos y adaptar sus necesidades en la medida de lo posible, entre otras funciones. Tal y como él cita: “La Comisión del Voluntariado de la Fundación vive por y para el grupo del voluntariado”.

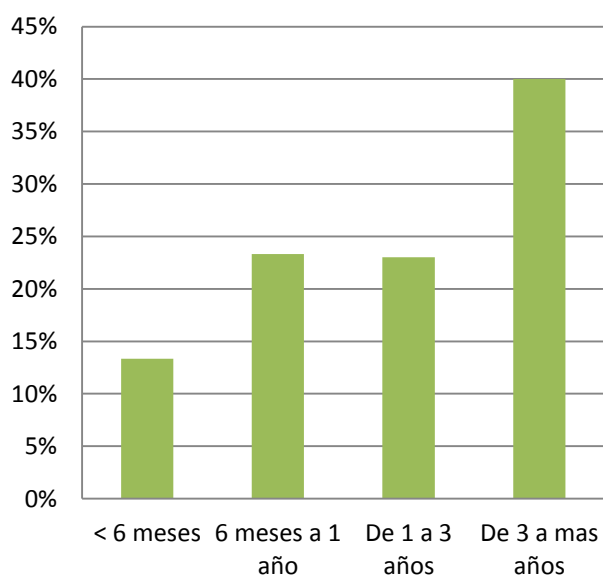


Gráfico 1. Año de incorporación al programa actual.
Fuente: Elaboración propia.

Otra de las preguntas ligadas a la variable tiempo tenemos “¿Cuántas horas le dedicas a la semana a esta acción?”, donde encontramos que la mayoría de personas voluntarias con un 50% dedican tan solo una hora semanal a la realización de estas actividades, seguidamente de un 26,66% que brindan de 2 a 3 horas semanales para la ejecución del voluntariado, con un 16,66% prestan el servicio entre 3 a 5 horas semanales y con un bajo porcentaje de 6,66% hay dos personas que dedican más de 6 horas semanales en el grupo del voluntariado de Fundación Down.

Comparando el resultado del estudio obtenido a través de los cuestionarios de la institución de referencia, se puede observar como la mayoría de voluntarios dedican una hora a la semana, como se refleja en el estudio realizado por el Instituto Aragonés de Juventud en el año 2017 con un 84,60 %. El cual afirma que al menos una vez a la semana el voluntario realiza el trabajo como tal en las diferentes instituciones existentes en la comunidad autónoma de Aragón.

A continuación se va a centrar la atención en el bloque más importante del cuestionario, el referido a preguntas personales (motivaciones, dificultades, expectativas...). Es aquí donde más información se ha obtenido, ya que estas estaban formuladas para este fin.

Como aspecto general cabe destacar que las personas voluntarias se encuentran en su totalidad satisfechas con sus actividades realizadas en la fundación, puesto que a la pregunta *“¿Cuál es tu grado de satisfacción general con el programa que participas?”*, se ha obtenido un 63,33% del ítem totalmente satisfecho y un 36,66% de bastante satisfecho dejando los ítems de nada o algo satisfechos con un 0%.

Hay una premisa importante tal y como hace mención una de las personas que pertenecen a la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down, y es que en términos generales, “una vez que el voluntariado conoce la institución, su organización, funcionamiento, etc., y tiene su tarea integrada en su quehacer diario está satisfecho de su trabajo y por lo tanto, de la organización de la cual forma parte”.

Sí que es verdad que en ocasiones según el grado de insatisfacción de la persona voluntaria en la organización le puede llevar al abandono de la entidad, como alguno de los sujetos de la muestra ha hecho referencia en la pregunta filtro de *“¿Cuál es la causa principal por la que abandonaste la entidad anterior en la cual estabas como voluntario activo?”*.

Por lo que se puede concluir, que parte de la satisfacción de los voluntarios está relacionada con el funcionamiento de organización junto a el resultado que se obtiene con dicha acción, y que el abandono que se puede dar en las instituciones es principalmente debido al cambio de la situación personal de los sujetos, lo cual le les impide realizar su compromiso.

Finalmente se debes destacar un aspecto y es que tal como apuntaló la coordinadora de la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down Zaragoza, el voluntario puede reunirse en cualquier momento que el desee con ellos para comentar los aspectos que interfieren en su acción, desde problemas que pueden surgir con el roce de los propios voluntarios hasta aquellos que tienen relevancia personal; desde el Comisionado siempre van a intentar ayudar en la medida de lo posible, siempre y cuando este en sus manos, con el fin de solucionar dicho inconveniente.

Siguiendo esta línea y con el objetivo de indagar de forma más profunda en la cuestión de la satisfacción de la persona voluntaria en la Fundación Down Zaragoza. Se realizó una pregunta con varios ítems para indagar ello, “¿Cuál es el grado de satisfacción de los siguientes aspectos dentro de la institución?”

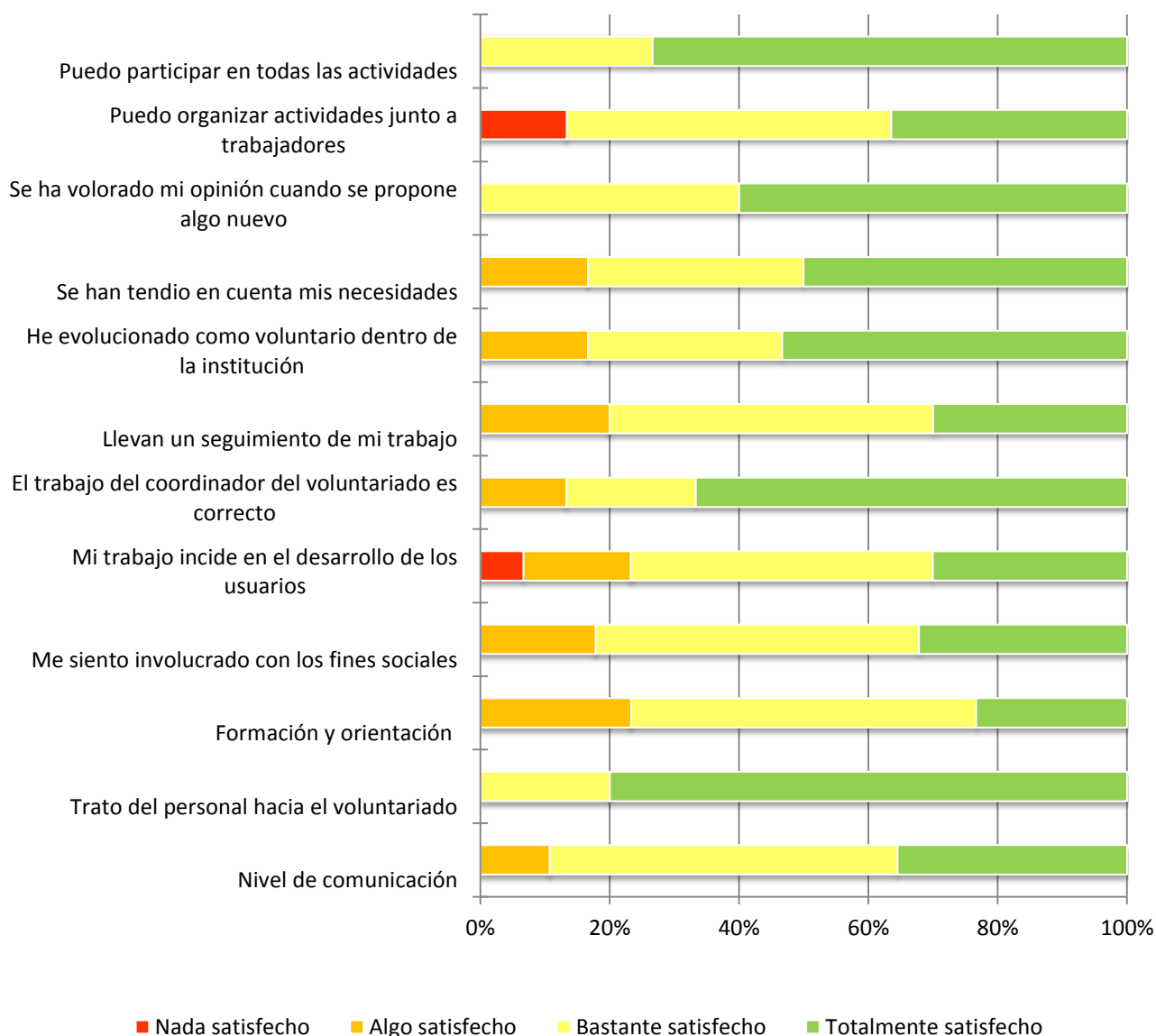


Gráfico 2. Grado de satisfacción de diferentes aspectos dentro de la institución.
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede distinguir en el gráfico expuesto anteriormente se observa que, por lo general las personas voluntarias que han rellenado el cuestionario se encuentran totalmente o bastante satisfechas con los aspectos planteados en las preguntas.

Si nos fijamos, hay dos ítems donde aparece la variable nada satisfecho, uno de ellos es el “Mi trabajo incide en el desarrollo de los usuarios” con un 6,66%, junto a algo satisfecho con un 16,6%, del total piensan que el trabajo voluntario que ellos realizan no ayuda de manera directa en el día a día de los usuarios, piensan que es indiferente y no ayuda a que la persona del centro se sienta de manera plétórica en la institución. Y por otro lado tenemos el aspecto “Puedo organizar actividades junto a los trabajadores” con un 13,33% que señaló la opción de nada satisfecho ya que bajo su punto de vista ellos sienten que no pueden programar las actividades que se desarrollan en el programa en el cual ellos participan de manera

activa; así pues ellos sienten que llegan a la institución y solo cabe la posibilidad de desarrollar la actividad tal y como los trabajadores del centro han programado previamente, sin tener en cuenta bajo el punto de vista de estas personas voluntarias sus ideas o iniciativas.

Otro de los puntos que debemos tener en cuenta es el ítem de *“Formación y orientación”* pues tras analizar los datos relacionados con este aspecto se puede observar que hay un 23,33% que piensa que está solamente algo satisfecha, es decir que desearían tener una formación más completa.

En este aspecto hay que resaltar que la Fundación Down Zaragoza cuenta con formaciones tanto internas como externas; respecto a la primera hay que destacar que se proporciona una por trimestre, donde es el propio voluntario el que elige (sometido a mayoría) cual es la formación que quieren recibir es decir, en que aspectos quieren indagar/conocer más.

Tras la entrevista con la coordinadora de Fundación Down conocimos que cada curso se pasa un cuestionario para conocer la opinión de este grupo y así poder llevar a cabo esta formación guiándose por los gustos e inquietudes de los voluntarios. Es importante, como dijo ella en su momento, que las formaciones internas corren a cargo de la institución, y normalmente si pueden ser los propios voluntarios quienes den la formación mucho mejor, para explotar mejor los recursos existentes dentro de la organización. Pues el año pasado, contó con un ejemplo, los voluntarios tenían cierto “miedo” a como poder mover a los usuarios con los que participaban en las actividades, ya que a alguno de ellos había que moverlos con grúa, pues un voluntario que era celador dio una formación de cómo se debe movilizar a los usuarios, para romper la barrera que tenían los voluntarios a la hora de mover a los usuarios de la institución.

Por otro lado, como formación externa encontramos que esta se lleva a cargo de la Coordinación Aragonesa del Voluntariado la cual organiza formaciones para todos aquellos voluntarios que estén interesados en diferentes temas. Ya que, cuando sale la programación que se va a llevar a cabo, Fundación Down se lo hace saber a las personas que forman parte de este grupo dentro de la institución y si estos desearan ser partícipes de la formación u orientación se apuntan a la lista del Voluntariado de Aragón para poder participar de manera activa. Es importante como destacó la coordinadora de la Comisión de Fundación Down que los costes son acarreados, en este caso también al igual que en las formaciones internas, por la propia institución puesto que uno de los aspectos más importantes es cuidar a las personas activas del grupo del voluntariado de la organización y ayudarlas a tener un mayor conocimiento en el ámbito en el cual están desarrollando su actividad.

Cabe añadir que existe un 20% de las personas encuestadas que están algo satisfechas con el aspecto *“Llevan un seguimiento de mi trabajo”*, ellos valoran que su trabajo no se observa lo suficiente que no se hace un estudio de cómo está trabajando, cuáles son sus objetivos alcanzados, como se siente, cuáles son sus inquietudes... En relación a este aspecto cabe destacar que es muy importante que la persona voluntaria sienta que este aspecto se vea cubierto, pues de esta forma se puede sentir más valorada y sentir de manera paralela más integrada en la organización.

En el caso de Fundación Down Zaragoza el objetivo que se plantea desde inicio de curso para conseguir el ítem de *“Llevan un seguimiento de mi trabajo”* es organizar como mínimo una reunión entre el grupo de voluntariado y la Comisión del Voluntariado del centro cada trimestre. En ellas se pretende llevar un diálogo entre las partes, donde se pueden plantear inquietudes, observaciones, cuestiones a mejorar, entre otros temas. Es importante en este caso que el voluntario se sienta cómodo y en un ambiente de confianza

para que este pueda expresar su punto de vista de forma más sincera; ya que si este no se sintiera así no serviría de nada el tener este tipo de encuentros en las que posiblemente se dijera que todo está bien, por lo que el centro sacaría la conclusión de que no hay nada que mejorar.

En efecto a este aspecto la coordinadora del Comisionado del Voluntariado de Fundación Down hizo mención en la entrevista afirmando que es muy importante que la persona voluntaria sienta la confianza suficiente para contar con ellos en todo momento, para que en cualquier situación tenga la libertad de poder pedir una reunión entre ellos y así poder decir que es lo que le preocupa en ese instante y de esta manera poder trabajar en ello para que ambas partes remen en el mismo sentido y busquen, por tanto la mejor solución al problema planteado.

En relación al grado de satisfacción en los aspectos mejor valorados encontramos los siguientes ítems: *“El trato del personal hacia el voluntariado”* con un 80%, *“Puedo participar en todas las actividades”* con un 73,3% del total, seguidamente de *“El trabajo del coordinador del voluntariado es correcto”* con un 66,66% y finalmente se puede destacar el ítem de *“Se ha valorado mi opinión cuando se propone algo nuevo”* con un 60% del total de la muestra.

En referencia a estos aspectos mejor juzgados positivamente previamente, el componente de la Comisión del Voluntariado de Fundación Down Zaragoza hizo mención a ello *“Hay dos líneas principales que se deben tener en cuenta cuando lo que se desea en primer lugar en el Comisionado es cuidar a la figura del voluntario. Por un lado tenemos que este se debe encontrar cómodo con el entorno que le rodea a la hora de realizar la actividad, es decir que sienta que es uno más junto a sus iguales, que se le valore de forma positiva y que tenga la suficiente confianza de poder contar si tiene algún problema del índole que sea con nosotros, donde le intentaremos dar una respuesta lo más eficaz y rápida posible. Por otro lado, todo voluntario puede y debe participar en las actividades que ellos deseen, pues la principal motivación que yo considero como principal es que le guste la actividad de la cual van a ser parte, si un voluntario viene motivado a la actividad que él desea va a dar lo mejor de sí y van a poder disfrutar al máximo tanto él como los chicos de la fundación”*.

A continuación centrándonos en la pregunta a lo que se refiere a las motivaciones y expectativas de las personas voluntarias la cual se ha subdividido en relación a dos aspectos, por un lado tenemos los ítems relacionados con el aspecto personal y por otro lado tenemos aquellos agregados relacionados con el mundo laboral.

En primer lugar vamos a analizar el primer bloque de ítems los de índole personal quedando gráficamente representado de la siguiente manera:

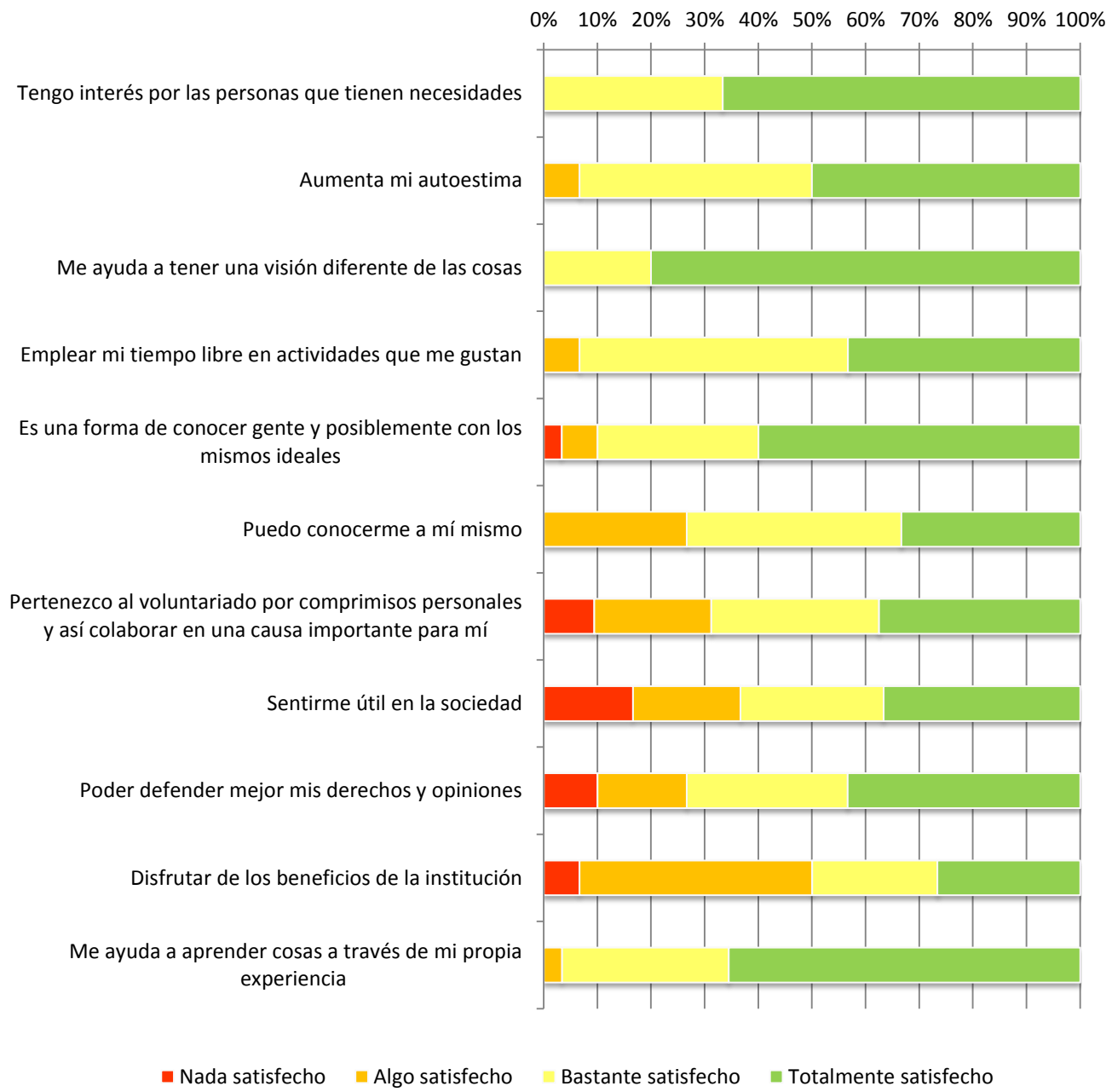


Gráfico 3. Cuestiones relacionadas con las motivaciones personales que han llevado a los voluntarios a formar parte de dicho grupo.
Fuente: Elaboración propia.

A cerca de las motivaciones y expectativas de las personas voluntarias de Fundación Down de Zaragoza se debe añadir que son cuatro los ítems que más se han repetido en las respuestas en relación a *“Totalmente satisfecho”* y tres los ítems más reiterados en *“Nada satisfecho”*, por lo tanto son los más representativos en la muestra.

Por una parte encontramos que las motivaciones principales para las personas que rellenaron el cuestionario son: *“Me ayuda a tener una visión diferente de las cosas”* con un 80%, *“Tengo interés por las personas que tienen necesidades”* representado por el 66,6%, *“Me ayuda a aprender cosas a través de mi propia experiencia”* con un 63,33% y finalmente con un 60% *“Es una forma de conocer gente y posiblemente con los mismos ideales”*.

Mientras que las motivaciones que se podría decir que menos han llevado a los voluntarios a realizar dicha actividad son las siguientes: *“Sentirme útil en la sociedad”* con un 16,6%, *“Poder defender mejor mis derechos y opiniones”* representado con un 10% junto a *“Pertenezco al voluntariado por compromisos personales y así colaborar en una causa importante para mí”*.

El siguiente punto a tener en cuenta son los ítems relacionados con los aspectos laborales, en ellos también se pueden identificar los más representativos ya que la muestra se concentra en dos de ellos. Así pues, por un lado tenemos que los más característicos con un 66,6% *“Puedo aprender a trabajar con personas con características muy dispares”* y *“El voluntariado me ayuda a conocer el ámbito en el cual quiero dirigir mi vida laboral”* representado con un 40% de la muestra. Mientras que por el otro lado tenemos con un 16,3% del total tres ítems reiterativos en *“nada satisfechos”*, es decir los voluntarios que lo calificaron con este valor consideran que el voluntariado no ayuda o consideran que no guarda relación con: *“Puede facilitarme entrar en el mundo laboral”*, *“El voluntariado me ayuda a conocer el ámbito en el cual quiero dirigir mi vida laboral”* y *“Me ayuda a conseguir metas con mi profesión”*

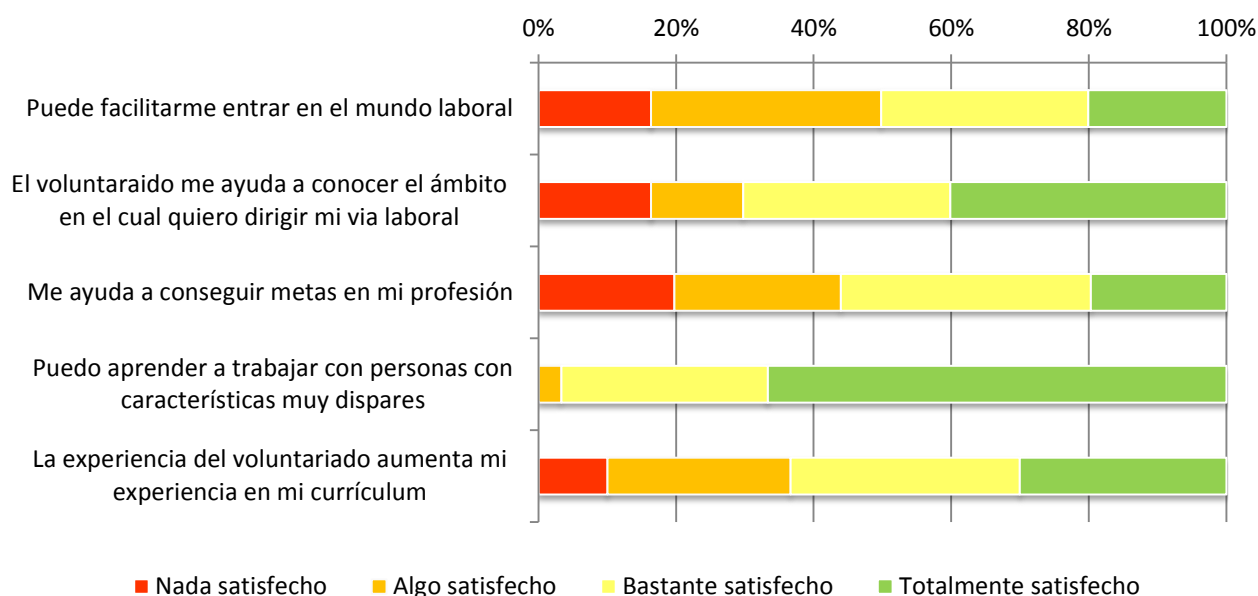


Gráfico 4. Cuestiones relacionadas con las motivaciones laborales que han llevado a los voluntarios a formar parte de dicho grupo.

Fuente: Elaboración propia.

A modo de resumen de la pregunta anterior planteada en el cuestionario, se puede añadir que son tres los ítems más reiterados en relación a las motivaciones y expectativas que valoran los voluntarios que se han visto alcanzadas.

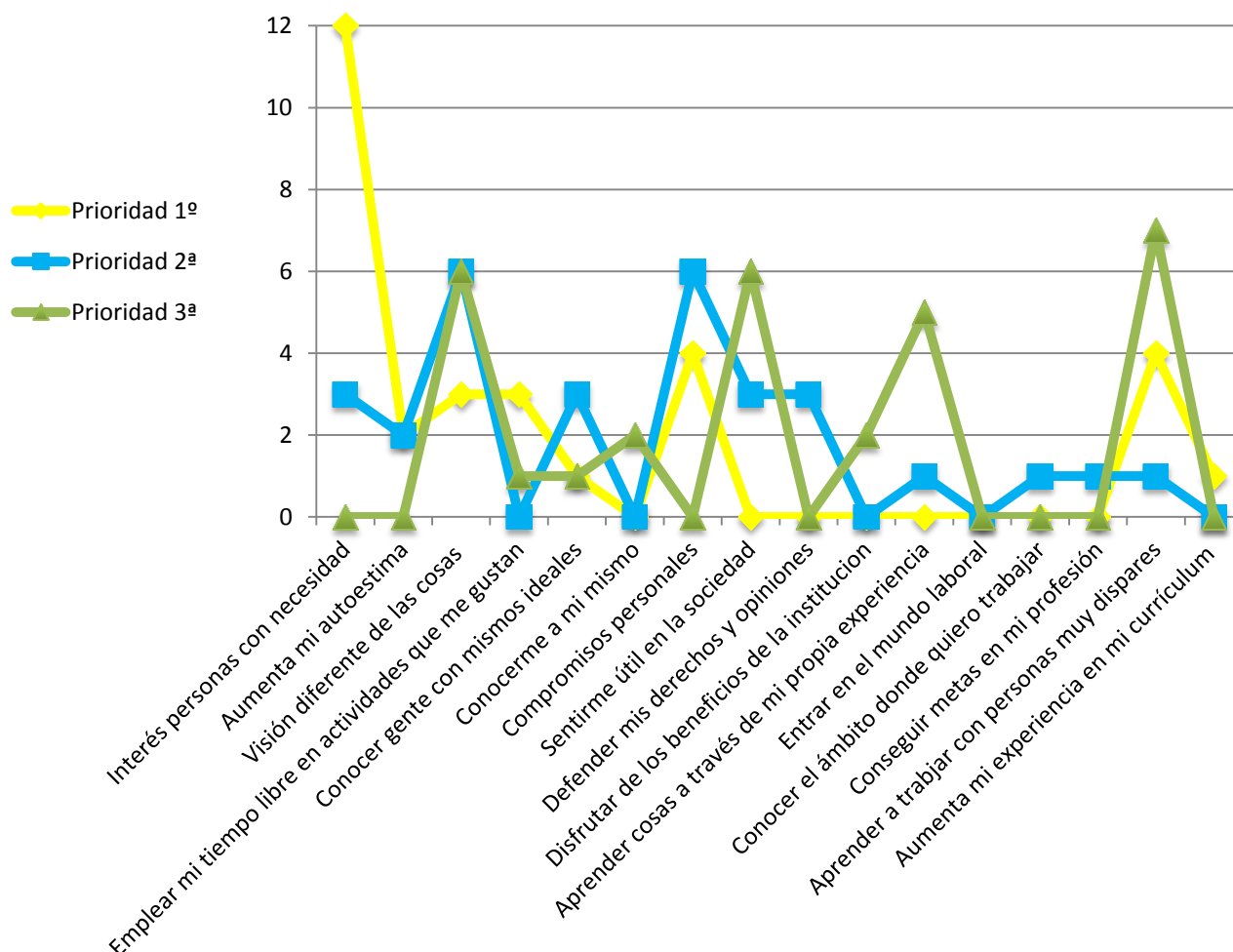


Gráfico 5. Orden de prioridad por las que el voluntario decidió participar en la entidad.

Fuente: Elaboración propia.

Pues a la pregunta de “Enumera, por orden de prioridad, tres razones por las que decidiste participar como voluntario (expuestas anteriormente)”, se puede añadir que la primera de ellas es: “Tengo interés por las personas que tienen necesidades”, en segundo lugar “Me ayuda a tener una visión diferente de las cosas” junto al ítem “Puedo conocerme a mí mismo” y finalmente “Puedo aprender a trabajar con personas con características muy dispares”.

Uno de los pasos fundamentales para que una institución cuente con personas voluntarias es difundir a través de diferentes medios las actividades en las cuales estas personas pueden participar, como puede ser la página web de la institución, las redes sociales, boletines informativos, correo electrónico, entre otros. Mediante estos canales de captación las personas interesadas en participar se ponen en contacto con la institución y de esta forma comienza el trabajo en conjunto en consecuencia de un mismo fin.

En el caso de Fundación Down Zaragoza valorando los canales de captación a través de los cuales entraron las personas activas en el grupo de voluntarios de dicho organismo se debe destacar que, casi la mitad del total conocieron el voluntariado a través de comentarios de compañeros, amigos y/o conocidos, ya sea

porque estos habían participado previamente en algún programa de la fundación o habían escuchado comentarios de las actividades que se llevaban a cabo. El siguiente canal de captación más concurrido es el de acercarse a la institución a preguntar por la programación de la institución con un 26,66% o accediendo a la página web con 20%, donde está reflejado en que parte del programa la persona que desea formar parte del equipo de personas voluntarias puede actuar.

Es importante que en cada uno de estos medios este bien definido cuales son los objetivos con los que la institución trabaja, cuáles son sus ideologías y cuáles son las inquietudes que les mueven para realizar el trabajo que llevas a cabo. Es importante trabajar en esta línea puesto que es la primera toma de contacto que el posible voluntario va a tener con la fundación, por lo tanto cuanto más claridad y mejor redactado estén estos aspectos mayor posibilidad hay de entrada a este nuevo voluntario a formar parte de la institución, ya que vera en todo momento si se adapta a sus necesidades y deseos.

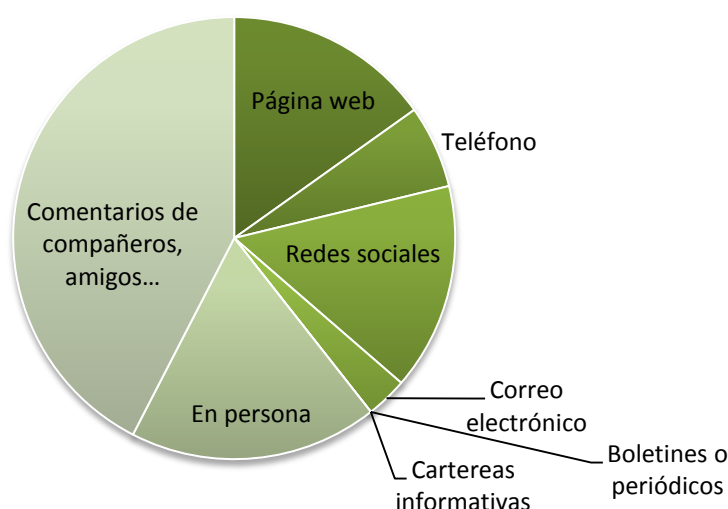


Gráfico 6. Forma de conocer el programa del cual el voluntario forma parte.
Fuente: Elaboración propia.

Existen varias causas claves por las que los sujetos que están activos actualmente en Fundación Down Zaragoza tienen ciertas dificultades a la hora de desarrollar de manera plena su deber como tal; y es que en los tiempos que corren y con el sobrepeso de las actividades necesarias a realizar en la vida cotidiana las personas cada vez tienen menos tiempo libre. Se debe añadir que no todas las causas explícitas en el gráfico parecen determinantes a la hora de que una persona quiera incorporarse al voluntariado, pero es cierto que la falta de tiempo es la razón principal, aspecto que fue destacado por más de la mitad de los sujetos (53,33%).

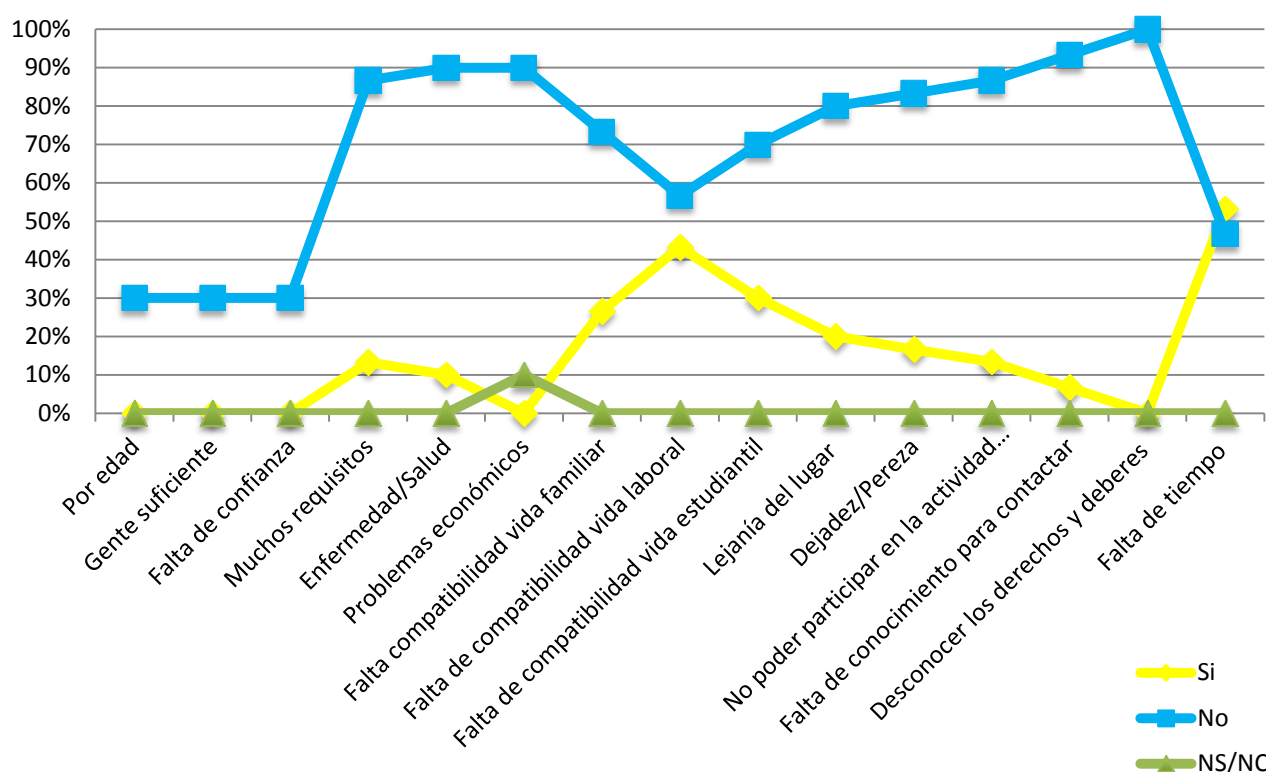


Gráfico 7. Dificultades que el voluntario ha encontrado para ser parte del grupo.
Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo en la misma línea que la idea anterior (falta de tiempo), existe ligado a ello la falta de compatibilidad con diferentes esferas de la vida de las personas como es con la vida laboral con un 43,33%, estudiantil con un 30% y familiar con un 26,66%. Por lo tanto, los individuos actualmente deben organizar sus actividades diarias relacionadas con estos aspectos y tras ello si tienen tiempo libre y lo desean lo proporcionan a actividades como es el voluntariado, acción que les aporta aspectos positivos.

Otras de las percepciones de dificultades que se han vislumbrado para formar parte del voluntariado se reducen en la lejanía del lugar donde se desarrollan las actividades con un 20% del total, el factor de dejadez/ pereza con un 16,66% y con un 13,3% ambos motivos son, por un lado que la institución pedía muchos requisitos y por el otro que la persona voluntaria alegaba el no poder participar en la actividad deseada.

Si hacemos una comparativa con el estudio de *“Hechos y cifras del voluntariado en España”* llevado a cabo por la Plataforma del Voluntariado de España en el 2015, se puede observar cómo se reiteran en ambos estudios varios ítems. Entre ellos encontramos como principales la falta de compatibilidad tanto de la vida como en la estudiantil, pues es difícil compaginar la actividad del voluntariado con los horarios tan establecidos en ambas esferas y/o la dejadez y la pereza aspecto que también obtuvo un alto porcentaje en el estudio mencionado previamente.

Una de las preguntas que se consideraban más importantes en el cuestionario pasado por la institución es conocer cuáles son los aprendizajes que se están obteniendo gracias a la realización de la acción voluntaria a través de Fundación Down Zaragoza.

Las respuestas obtenidas en esta cuestión son muy dispares, pues hay tantas objeciones como personas han contestado la pregunta pero claramente se pueden apreciar dos grupos.

Por un lado tendríamos aquellas respuestas que están relacionadas con conocer aquellos aspectos relacionados la discapacidad y deseo de la inclusión social como ejemplo se pueden destacar los siguientes comentarios: *“Conocer el mundo que rodea la discapacidad”, “Capacidad de conocer otras formas de ser o vivir, mayor conocimiento de dificultades”* y la idea principal a la que se hace referencia es *“Desmitificar la capacidad intelectual”*.

Y por otro lado encontraremos aquellas respuestas referidas a lo que el voluntariado les ha aportado de forma personal, es decir a ellos mismos en su día a día. Cabe mencionar que uno de los obstáculos que tienen las personas que quieren ser voluntarias son los prejuicios hacia este colectivo, tal y como afirma uno de los sujetos *“Quitar esos prejuicios y ese no saber actuar que tenía antes por lo desconocido. Ese miedo a no saber cómo relacionarme con ellos se ha ido gracias a eliminar esa barrera de desconocimiento y descubrir por lo tanto a grandes personas”*.

Esto hace que las personas interesadas en realizar voluntariado se decanten por otra institución frente a una que se dedique a trabajar con este colectivo, como es el caso de la fundación escogida para realizar el estudio. Mayoritariamente las personas que se lanzan a ser partícipes en la fundación tienen como fin principal el deseo de la inclusión de las personas con discapacidad, *“Es muy importante la normalización e inclusión y abogar por ello”*, pues realizando actividades dentro de la institución propicia, como apuntala otro sujeto, a *“Conocer más el Síndrome de Down en profundidad a nivel cotidiano”*.

También encontramos respuestas relacionadas con los aprendizajes personales aportados por la realización de la acción voluntaria como sería *“Compromiso, cariño, respeto”, “Amabilidad, honestidad, generosidad”, “Empatía, flexibilidad al cambio, trabajo en equipo resolución de conflictos, liderazgo, conocimiento de uno mismo”*, entre otras.

Dentro de este grupo de aprendizajes personales encontramos aquellos que están relacionados con el trabajo en equipo, como ejemplos podemos subrayar los siguientes: *“Solucionar problemas, aprender a comunicarme con personas muy dispares, ya que aunque tengamos puntos de vista muy diferentes el punto en común es el mismo, y es que el fin de toda actividad son los chavales”*, al igual que el desarrolla de la empatía y aprender a tener responsabilidades que hacía mención otro sujeto *“Empatía, manejo de las situaciones difíciles, conocimiento de la discapacidad, adquisición de responsabilidades”*.

Todos estos aspectos son muy reiterativos cuando se les pregunta a los voluntarios por las destrezas y habilidades adquiridas, por ello un nuevo proyecto que se lanzó tras la reforma de la Ley del Voluntariado recoge el reconocimiento y acreditación de ello, a través del VOL+. Pues el realizar esta manera se activa el mecanismo de crecimiento personal y aprendizaje de estas competencias, lo cual ayuda a las personas que lo realizan a adquirirlo con el paso del tiempo.

Poniendo el acento en la pregunta *“¿Sientes que tu trabajo dentro de la institución como voluntario está valorado y por lo tanto formas parte de la organización?”* En esta cuestión se ha obtenido una respuesta unísona, pues el 100% de los sujetos han afirmado que sienten evaluado positivamente su trabajo como voluntario.

Principalmente las respuestas explícitas en esta cuestión están relacionadas con el apoyo y el agradecimiento que reciben los voluntarios por cada todas y cada una de las partes que forman Fundación Down Zaragoza, como por ejemplo *“Los coordinadores de ocio y tiempo libre siempre se alegran cuando asisto y me refuerzan positivamente”*, *“Se valora la ayuda destinada, lo que anima a seguir haciéndolo”* y/o *“Me siento valorado como persona y recibo cariño de todos, tanto por parte de los voluntarios más antiguos, como por los trabajadores y las familias que hacen que te sientas parte de ellos desde el primer día tanto, cuando puedo asistir a la actividad programada como cuando me es imposible hacerlo por horarios”*.

Otro rasgo en común entre las diferentes refutaciones es que los voluntarios sienten libertad a la hora de opinar *“Sé que se tienen en cuenta mis aportaciones e ideas, ya que veo como se incluyen variables en las actividades y están relacionadas con lo que yo previamente he hablado con el equipo”* y/o *“Siento que se nos tiene en cuenta y se valora nuestra implicación y nuestro trabajo, tal es así que puedo proponer ideas para las actividades con los chicos y me dejan llevarlas a cabo personalmente”*.

Finalmente otro aspecto a destacar es que algunos de los voluntarios que llevan varios años formando parte de la institución y son peones activos en el grupo de voluntariado, han llegado a formar parte de la Comisión del mismo, aportando si cabe más ideas, prestando su ayuda, apoyo... al resto de la comunidad, es decir han adquirido un grado más de participación dentro de la propia organización, *“Mi trabajo como voluntario actualmente, no corresponde al voluntariado medio de la entidad. Debido a mis años dentro de la misma he adquirido un grado de participación y confianza distinto al resto, por lo que he podido contribuir, añadir y modificar aspectos propios dentro de las actividades”* y/o *“Siento que se nos tiene mucho en cuenta, además gracias al buen rollo que hay entre el equipo, me lance en la aventura de formar parte de la Comisión del Voluntariado”*.

Para concluir con este apartado de análisis de datos vamos a centrarnos en la última pregunta que se lanzó en el cuestionario pasado en Fundación Down Zaragoza: *“¿Qué sugerencias podrías aportar para mejorar las condiciones de la persona voluntaria en el programa?”*, esta pregunta fue formulada con el objetivo de aquellos aspectos en los que la institución puede mejorar.

Antes de conocer las respuestas a esta pregunta es importante destacar el bienestar del voluntariado que constantemente se ve reflejado en sus repuestas de estos en referencia a cada uno de las figuras que componen la entidad de estudio, como por ejemplo *“Creo que las condiciones de las personas voluntarias están muy bien, pues no tengo nada que objetar, el trato es inmejorable y siempre te reciben con una sonrisa”*.

Un aspecto que se debe tener en cuenta y que es importante trabajar en él como comentan algunos de los voluntarios es la formación que reciben, *“Se debería mejorar las formaciones, pues llevo varios meses como voluntario en la fundación y aún no he recibido ninguna pese a que me dijeron que cada trimestre se hacía una. Sí que es verdad que siempre que he tenido una duda me la han dado respuesta en un corto plazo”*. Frente a esta respuesta cabe añadir como contraprestación tal y como apuntalo en la entrevista la coordinadora de la Comisión de la Fundación Down es que: *“Se intenta llevar a cabo diferentes formaciones de temas heterogéneos y dispares durante el curso, pero es muy difícil tener en cuenta todo tipo de sugerencias además del factor de la falta de tiempo, que es un aspecto que corre en nuestra contra”*.

En relación al componente de falta de tiempo otro de los sujetos hace hincapié en este elemento y es que: *“Siempre se nos escucha pero creo que sería necesario tener, al menos una vez en el curso, una reunión en la que podamos “discutir “ciertos aspectos que consideremos importantes, es decir, poder decir nuestra opinión y que se nos tenga en cuenta ya que nosotros lo vivimos en primera persona y podemos observar en ocasiones ciertas carencias en el programa”.*

Otro dato que se debe tener en cuenta es que las personas voluntarias ven la acogida por parte de la Fundación Down Zaragoza como algo poco dinámico: *“Lo único que remarcaría es el intentar que la acogida de los nuevos voluntarios fuera más participativa para ellos. Es una cuestión difícil de llevar a cabo, pero considero que cuando un voluntario empieza de cero y conoce el entorno en el que se está adentrando, es complicado hacer que se sienta plenamente integrado en el grupo de voluntarios, y por consiguiente será más difícil que participe y se relacione con un grupo ya consolidado, habría que trabajar la forma de vincular a los voluntarios dentro del grupo, que serán quienes apoyaran y potenciaran y su entendimiento del programa y la organización”.*

En sintonía a la etapa de la acogida, cabe destacar la respuesta de otro sujeto *“Sugeriría una formación obligatoria inicial para los nuevos voluntarios”.* En muchas ocasiones los voluntarios tienen la primera toma de contacto con personas con discapacidad en el centro y se hace hincapié en las respuestas donde se hace referencia al tema, que en ciertas ocasiones les vendría bien una formación inicial donde se les pudiera informar de cómo desenvolverse en situaciones cotidianas con los usuarios.

5. PROPUESTA DE MEJORA

Concepto

Como se ha mostrado en el apartado anterior, Fundación Down Zaragoza está en constante cambio en relación al grupo de voluntarios. El principal objetivo de la Comisión del Voluntariado es seguir mejorando aspectos para que el grupo siga creciendo y el grado de satisfacción de estos se mantenga o aumente.

La elaboración de un plan de mejora demanda el respaldo y la implicación de todos los componentes del centro, pues en cierta manera todos ellos deben remar hacia un mismo destino para que los resultados finales sean los más óptimos posible.

El plan de mejora integra una medida estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse en el proceso del centro en un momento determinado, para que esto se vea convertido en un mejor funcionamiento del organismo.

Para llevarlo a cabo es necesario plantear previamente los objetivos que se desean alcanzar y diseñar posteriormente las tareas que se deben llevar a cabo para conseguirlo.

| EL PLAN DE MEJORA PERMITE: |
|--|
| - Corroborar las causas que provocan las debilidades manifestadas |
| - Identificar las tareas de mejora que se plantean aplicar |
| - Estudiar su viabilidad |
| - Programar las prioridades en las líneas de acción |
| - Habilitar un plan de labores que se desarrollarán en el futuro y de una técnica de seguimiento y control de estas |
| - Aumentar la eficacia y eficiencia de un trabajo determinado |
| - Alentar a la organización a mejorar el nivel de calidad |

Tabla 7. Aspectos en los que se debe trabajar en un plan estratégico.
Fuente: Plan de mejoras. Herramienta de acción. ANESCA⁹

Tras realizar el análisis de los datos reclutados en el estudio planteado previamente, se puede añadir que el principal problema que los componentes de la Comisión del Voluntariado de Fundación Down Zaragoza es la falta de tiempo en la que se encuentran inmersos. Cabe destacar que son varias las acciones que deben desempeñar a lo largo del curso dentro del propio centro, pero es importante tener en todo momento en cuenta que es primordial seguir mejorando en la calidad del servicio que el organismo ofrece.

En relación al estudio de la viabilidad del proyecto de mejora que se propone se debe apuntalar que se puede llevar a cabo a corto plazo, puesto que actualmente nos encontramos en el periodo vacacional escolar, y se da una reorganización de las actividades en el propio centro, dando lugar a mayor parte de

⁹ http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf

tiempo libre de las figuras constituyentes del comisionado y se puede poner en marcha lo siguiente planteado.

¿Cuál es la idea que se formula?

Una vez que se ha adquirido los resultados obtenidos tras aplicar las diferentes técnicas planteadas en el estudio, se ha podido extrapolar las principales debilidades y fortalezas de la Fundación Down Zaragoza.

En referencia a ello y tras asistir de manera presencial a la fase de acogida del voluntariado en dicho centro pude ver como en este espacio se pueden trazar una serie de estrategias para mejorar dicha fase, ya que fue un encuentro en el que fue un diálogo explicativo por parte de la coordinadora de la fundación y la participación de los posibles voluntarios fue casi nula, pese a la insistencia de la figura representante del centro de hacer la cita lo más dinámica posible.

Por lo que la propuesta de mejora va dirigida en este sentido, se plantea la posible realización de un cuaderno propio para cada voluntario donde se explicaran aspectos como: la historia del propio centro, los programas que se llevan a cabo en él, la documentación necesaria que se debe aportar para ser voluntario en el centro, los derechos y deberes tanto del organismo como del propio voluntario, entre otros aspectos.

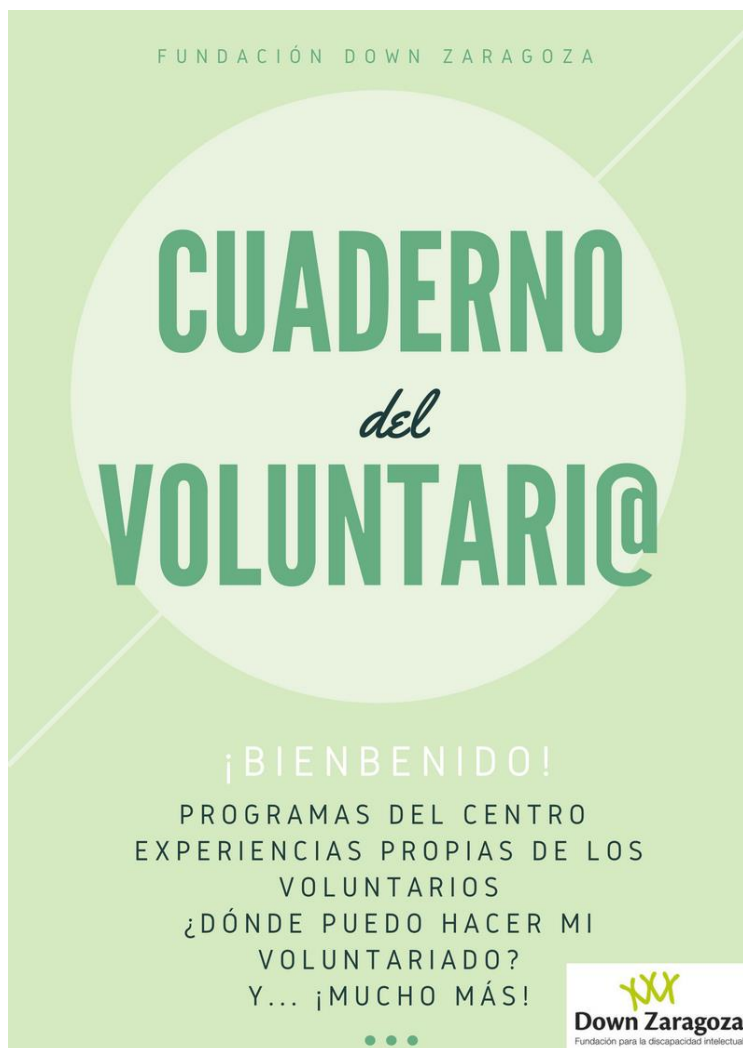


Ilustración 5. Portada del cuaderno del voluntariado.
Fuente: elaboración propia

La idea es plasmar todos los conceptos en él de forma esquemática, para que de forma visual los posibles voluntarios se les pueda quedar más claros todos los términos hablados en la sesión y si estos en algún momento tuvieran alguna duda puedan echar mano de este instrumento para poder resolverlas de forma inmediata.

Uno de los puntos clave de tener en cuenta en esta primera etapa del proceso del voluntariado es que estos conozcan la historia del centro del cual quieren formar parte, es decir cuando y como surgió. Actualmente es la coordinadora de la Comisión del Voluntariado en hacer referencia a ello, por lo que se propone un proyecto para dinamizar dicha reunión y es que sean los propios usuarios del centro quienes a través de un video sean los encargados de explicar porque surgió su centro. Esta actividad se puede plantear como una actividad de curso donde se pueden trabajar diferentes habilidades y podrán expresar también por ejemplo sus opiniones y valoraciones, pudiendo aportar comentarios de porque quieren que estas nuevas personas (los voluntarios) formen parte del centro.

Otro de los aspectos que se plantean incorporar en este “Cuaderno del Voluntari@”, es que los propios voluntarios, aquellos que estén participando de forma activa o actualmente no, del centro puedan contar su propia experiencia, sentimientos, emociones, entre otros. Pues de esta manera el nuevo voluntario cuando lo leyese pudiera empatizar e incluso identificarse con ellos.

Cabe destacar que como se pudo observar en los cuestionarios que se pasaron en la Fundación Down Zaragoza existen miedos, incertidumbre... con el colectivo de la discapacidad que frenan a los nuevos voluntarios a la hora de formar parte del grupo del voluntariado, pues de esta forma se pueden romper estas barreras ya que podrán ver como otras personas han comenzado de manera similar a ellos.

Por otro lado en dicho instrumento se tiene como objetivo plasmar de manera clara cuales son los programas en los que el voluntariado puede participar. La idea es que mientras que se va explicando en qué consistiría su tarea pudiese ver fotos de actividades similares que ya se han realizado, para que estos se puedan hacer una idea de lo que se realiza en ellos.

El objetivo que se quiere conseguir con estas estrategias que se deben plasmar en el “Cuaderno del Voluntari@” es dinamizar la etapa de acogida del voluntario, ya que esta es determinante a la hora de decidir si desea o no realizar el voluntariado en dicho centro, en este caso en Fundación Down Zaragoza. Ya que se parte de la base de que los conceptos que se ven de forma visual y contándolo con experiencias puede llegar de manera más directa a los nuevos voluntarios.

6. CONCLUSIONES

Una idea extendida en la población, es pensar que el voluntariado que realiza dicha acción en una institución relacionada con la discapacidad y especialmente intelectual debe tener una formación previa específica para poder desarrollar dicho papel.

Esta afirmación se puede constatar con el estudio que se ha llevado a cabo en este trabajo teniendo como base a la Fundación Down Zaragoza, la cual pertenece al ámbito mencionado anteriormente.

En este apartado van a constatar las conclusiones finales relacionadas con los objetivos plantados al inicio de la investigación, haciendo hincapié en las observaciones más destacadas que se han podido extrapolar gracias a la participación activa tanto de los voluntarios de la propia fundación como de los trabajadores de la misma.

En relación al objetivo *“Ahondar en el perfil del voluntariado”*, se debe destacar que en el perfil dominante en la fundación tomada como referencia es mujer, de entre 18 y 25 años, con estudios universitarios, solteras y que se encuentran activas en el mundo laboral.

La acción voluntaria de este grupo en la institución base perdura en el tiempo, esto se debe a la intensa dedicación llevada a cabo por parte de la Comisión del Voluntariado. Estos prestan un espacio a las personas voluntarias para escuchar sus sugerencias, aportaciones, problemas personales, entre otros. Cuando este momento ocurre, ambas partes se reúnen y dedican un tiempo en buscar la mejor solución a sus problemas, tratando siempre sacar el máximo provecho a dicho encuentro y se pueda obtener una solución lo más óptima posible.

Es importante destacar que la Comisión del Voluntariado de la Fundación Down Zaragoza se creó gracias a los voluntarios que llevaban en dicho centro más de cuatro años, pues observaron necesidades por parte del grupo al que pertenecían y que por el momento el centro no daba respuesta, por lo que estas no estaban cubiertas. El fin principal de esta comisión es cuidar de manera más directa al voluntario.

A través de este organismo se plantearon introducir nuevas estrategias para poder lograr sus metas planteadas, con la exploración de ello se consigue dar respuesta por tanto al objetivo de este estudio *“Conocer las estrategias de la Fundación Down Zaragoza para que sus voluntarios vean alcanzadas sus metas y expectativas, mantengan sus motivaciones y continúen manteniéndose activos en el grupo del voluntariado”*.

Entre ellas encontramos reuniones entre todos los voluntarios al menos una vez cada trimestre tanto dentro del propio centro como fuera, por ejemplo yéndose a cenar un sábado para fomentar entre ellos que se conozcan y desarrollen ese sentimiento de identidad de grupo.

En relación a las reuniones que se realizan dentro de la entidad, se debe destacar que en ellas se trabaja de forma constante para que los voluntarios puedan hacer referencia a aspectos que ellos observan que se pueden o deben mejorar. Para ello que exista un *feedback* es importante ya que esto ayuda a crear un clima de confianza entre ambas partes, provocando de forma directa un sentimiento de confianza y seguridad.

Por otro lado, encontramos la estrategia llevada a cabo por el centro de ofrecer formaciones tanto internas como externas. En el caso de las primeras cabe destacar que es trascendental para ellos que los voluntarios expongan cuáles son sus inquietudes y cuáles son los temas sobre los que quieren tener mayor

conocimiento, para que desde el centro se pueda valorar de qué forma esas carencias se pueden ver cubiertas.

Por otro lado poniendo el acento al objetivo *“Analizar las motivaciones y expectativas del voluntariado de la institución”*, se puede concluir que en relación al bloque destinado a los aspectos personales las respuestas más reiteradas han sido: *“Tener una visión diferente de las cosas”*, *“Tengo interés por las personas que tienen necesidades”*, *“Es una forma de conocer gente con los mismos ideales”* y *“Me ayuda a aprender cosas a través de mi propia experiencia”*.

Mientras que en la misma línea pero haciendo referencia a los aspectos laborales se deben incluir los ítems siguientes, más reiterativos: *“Puedo aprender a trabajar con personas con características muy dispares”* y *“El voluntariado me ayuda a conocer el ámbito en el cual quiero dirigir mi vida laboral”*.

Actualmente existe un sobrepeso de las actividades de la vida diaria de la sociedad y esto hace mella a la hora de realizar la actividad del voluntariado. Pues si nos fijamos en las dificultades que han manifestado los propios voluntarios a la hora de realizar dicha tarea encontramos como principales causas: *“Falta de tiempo”*, *“Falta de compatibilidad de la vida laboral”*, *“Falta de compatibilidad de la vida estudiantil”* y *“Falta de vida de la vida familiar”*.

Es importante destacar que los canales de captación del voluntariado en el caso de Fundación Down Zaragoza se ha obtenido un mayor porcentaje en dos vías, por un lado tenemos aquellos que se han acercado a la institución a preguntar y por otro a aquellos que se han iniciado en la actividad del voluntariado porque personas de su entorno han o participan actualmente en el centro.

En relación a este tema, es de relevancia destacar que debido a que los voluntarios que desean realizar el voluntariado son jóvenes, unido a los tiempos que corren en los que la sociedad está conectada y manejan día a día las redes sociales, sería un aspecto que se debería trabajar de forma constante para poder sacar el máximo provecho a la captación de voluntarios a través de esta vía.

Como último punto en relación a los objetivos plantados en la investigación *“Conocer el grado de satisfacción de los voluntarios activos en la Fundación Down Zaragoza”*, se puede concluir que en su mayoría estos se sienten cómodos en el ambiente, escuchados y piensan que su trabajo es valorado de la Comisión del Voluntariado y es que una vez que el voluntario tiene integrada su tarea como acción diaria se siente a gusto realizándola.

Finalmente hacer referencia a la propuesta de mejora planteada en el estudio *“Cuaderno del Voluntari@”*. Actualmente en la primera etapa del proceso, la acogida, del voluntariado el peso mayormente recae en la persona base del centro que la realiza, pues es ella quien comenta los programas de la institución, la historia del centro, los derechos y obligaciones tanto de los voluntarios como del propio centro, entre otros.

Por lo que a través de dicho instrumento se pretende conseguir intercambiar los papeles y que el posible voluntario sea el protagonista de la reunión. De forma paralela con él se aspira lograr dinamizar la entrada del voluntariado en la Fundación Down Zaragoza, a través de estrategias como el video de presentación del centro a través de los propios usuarios del mismo y/o la redacción de experiencias de los voluntarios que ejercen dicha tarea.

Bibliografía

- Agost, M., Fernández, V., Martínez, J., & Nebot, E. (s.f.). *¿Por qué decidimos ser voluntarios?* Recuperado el Junio de 2018, de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79720/Forum_2002_36.pdf?sequence=1
- Ayuntamiento de Zaragoza . (1992). *Ley 9/1992, de 7 de octubre, del Voluntariado Social en la Comunidad Autónoma de Aragón* . Recuperado el Enero de 2018, de https://www.zaragoza.es/cont/paginas/sectores/jovenes/pdf/ley_auto_voluntariado.pdf
- Ayuntamiento de Zaragoza . (Diciembre de 2015). *Voluntariado en Zaragoza*. Recuperado el Enero de 2018, de <https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/publicaciones/voluntariado06.htm>
- Ayuntamiento de Zaragoza. Área de Educación, acción social y juventud. . (2003). *Opinión e imagen social del voluntariado en Zaragoza*. Zaragoza.
- Chacón, F., & Vecina, M. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Síntesis.
- Chacón, F., Pérez, T., Flores, J., & Vecina, M. L. (2010). *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid* . Recuperado el Enero de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179817507002>
- Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad. (s.f.). *CERMI Aragón*. Recuperado el Mayo de 2018, de <http://www.cermiaragon.es/guias-para-la-discapacidad/8-cermi-aragon.html>
- Diario Oficial de la Unión Europea. (2011). *Decision del Consejo de 27 e noviembre de 2009 sobre el Año Europeo de las Actividades de Voluntariado que Fomenten una Ciudadanía Activa* . Recuperado el Enero de 2018 , de <https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ongVoluntariado/docs/Decision-Ano-Europeo-Voluntariado.pdf>
- European Anti Poverty Network. (2010). *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una Estrategia de Inclusión Social 2020 en España*. Madrid.
- Fundación Down Zaragoza. (s.f.). *Fundación Down Zaragoza* . Recuperado el Enero de 2018, de <http://www.downzaragoza.org/web/>
- Fundación Luis Vives. (2010). *Anuario del Tercer Sector de Acción Social en España*. Madrid: MINIM Comunicación.
- García Fajardo, J. (2007). *Manual del voluntariado* . Madrid: Catarata.
- García Fajardo, J. C. (2001). *Manual del Voluntario. Solidarios para el desarrollo*. Madrid: Baetica.
- Gobierno de Aragón. (Enero de 2013). *La carpeta: recursos de voluntariado para jóvenes*. Recuperado el Mayo de 2018, de <https://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesJuventud/Documentos/La%20Carpeta%20158a.pdf>
- Gobierno de España. (1982). *Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos*. Recuperado el Abril de 2018, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1982-9983>
- Instituto Aragonés de la Juventud. (2013). *Población Joven en Aragón*. Recuperado el Mayo de 2018, de Observatorio 2013: <http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/Instituto>

AragonesJuventud/Documentos/Observatorio-Juventud-Arag+%C2%A6n-MarketReal-final%20%20pub%20v11%20.pdf

Instituto Aragonés de la Juventud. (s.f.). *Población Joven en Aragón* . Recuperado el Marzo de 2018, de Observatorio 2017: <https://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesJuventud/Documentos/ObservatorioIAJ2017.pdf>

Izquierda Etulain, J. L. (2011). *Voluntariado y Tercer Sector. Cultura, participación cívica y organizaciones solidarias*. Madrid: Tecnos.

Juventud, I. A. (s.f.). *Gobierno de Aragón*. Recuperado el 05 de 2018, de http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/OOAA/InstitutoAragonesJuventud/AreasTematicas/06_Voluntariado

López de Aguilera, I., García Roca, J., Marchioni, M., Puche, F., Gil, S., Renes, V., y otros. (1990). *El voluntariado en la acción sociocultural*. Madrid: Popular, S.A.

Medina Tornero , M. E., & Tristán Laorden, E. (1998). *Voluntariado, participación y dinamización social*. Murcia: ELBAL, S.L.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1999). *El sector no lucrativo en España*. Madrid: Pirámide.

Montagut, T., Zubero, I., Petrus, A., Orduna, G., García, A., & García-Roca, X. (2003). *Voluntariado: la lógica de la ciudadanía*. Barcelona: Ariel Sociología.

Plataforma del Voluntariado de España. (s.f.). *VOL+: Certifica tu voluntariado* . Recuperado el Febrero de 2018, de <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/vol-cert>

Plataforma de ONG de Acción Social . (12 de 2016). *Plan de voluntariado de la Plataforma de ONG de Acción Social*. Recuperado el 01 de 2018, de <http://www.plataformaong.org/recursos/223/plan-de-voluntariado-de-la-plataforma-de-ong-de-accion-social>

Plataforma de ONG de Acción Social. (2006). *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social* . Madrid: Colección Estudios .

Plataforma del Voluntariado. (2014). *Hechos y cifras del voluntariado en España 2014*. Recuperado el 02 de 2018, de <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/hechos-y-cifras-del-voluntariado-en-espana-2014.pdf>

Plataforma del Voluntariado de España. (2000). *Código Ético de las Organizaciones de Voluntariado*. Recuperado el 03 de 2018, de https://www.ucm.es/data/cont/docs/1355-2017-10-10-1355-2017-03-03-codig-etico-voluntarios_2000.pdf

Plataforma del Voluntariado de España. (2016). *Hechos y cifras del voluntariado en España 2015*. Recuperado el 02 de 2018, de <http://www.prodes.org/Hechos%20y%20cifras%20del%20voluntariado.pdf>

Plataforma del Voluntariado de España. (sf). Recuperado el Marzo de 2018, de <http://www.plataformavoluntariado.org/ARCHIVO/documentos/recursos/vol-certifica-tu-voluntariado.pdf>

Plena inclusion . (2015). *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado*. Recuperado el Marzo de 2018, de http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/leyvoluntariado_lf_validado.pdf

Renes, V., Alfaro, E., & Ricciardelli, O. (1996). *El voluntariado social* . Madrid: CCS.

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2001). Recuperado el 2018, de <http://studylib.es/doc/7019146/el-voluntariado-en-espa%C3%B1a>

ANEXOS

Anexo 1: Derechos y deberes de las personas voluntarias

Los derechos de una persona voluntaria son, según la Ley del voluntariado de 2015

- Recibir, tanto con carácter inicial como permanente, la información, formación, orientación, apoyo y, en su caso, medios materiales necesarios para el ejercicio de las funciones que se te asignen.
- Ser tratada sin discriminación, respetando tu libertad, dignidad, intimidad y creencias.
- Participar activamente en la organización en que te insertes, colaborando en la elaboración, diseño, ejecución y evaluación de los programas, de acuerdo con sus estatutos o normas de aplicación.
- Ser asegurada contra los riesgos de accidente y enfermedad derivados directamente del ejercicio de la actividad voluntaria, con las características y por los capitales asegurados que se establezcan reglamentariamente.
- Ser reembolsada por los gastos realizados en el desempeño de tus actividades.
- Disponer de una acreditación identificativa de tu condición de persona voluntaria.
- Realizar tu actividad en las debidas condiciones de seguridad e higiene en función de la naturaleza y características de aquélla.
- Obtener el respeto y reconocimiento por el valor social de tu contribución.
- Recibir una certificación por parte de la organización que acredite el desarrollo de tu acción voluntaria.

Según la ley de voluntariado, las personas voluntarias están obligadas a:

- Cumplir los compromisos adquiridos con las organizaciones en las que se integren, respetando los fines y la normativa de las mismas.
- Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.
- Rechazar cualquier contraprestación material que pudieran recibir bien del beneficiario/a o de otras personas relacionadas con su acción.
- Respetar los derechos de los beneficiarios/as de su actividad voluntaria.
- Actuar de forma diligente y solidaria.
- Participar en las tareas formativas previstas por la organización de modo concreto para las actividades y funciones confiadas, así como las que con carácter permanente se precisen para mantener la calidad de los servicios que presten.
- Seguir las instrucciones adecuadas a los fines que se impartan en el desarrollo de las actividades encomendadas.
- Utilizar debidamente la acreditación y distintivos de la organización.

- Respetar y cuidar los recursos materiales que pongan a su disposición las organizaciones.
- En el caso de las personas que participen en actividades de voluntariado que impliquen contacto habitual con menores, deberán acreditar no haber sido condenadas definitivamente por delitos contra la libertad, indemnidad sexual, trata y explotación de menores. Para ello deberán aportar una certificación negativa del Registro Central de delitos sexuales.

Anexo 2: Ámbitos donde puede intervenir el voluntariado

Hay diferentes maneras de hacer voluntariado, tantas como necesidades existen en el tejido de una sociedad. Haciendo referencia a la Ley española del voluntariado del 2015 se recogen **diez ámbitos** dispares donde poder llevar a cabo esta acción en función de los intereses y las habilidades de las personas:

- i. Voluntariado ambiental: Va dirigido a la preservación del medio ambiente y a la sensibilización de la población en relación a la naturaleza, la sostenibilidad y la armonía ecológica del planeta. Dentro de este encontramos proyectos a diferentes niveles: locales, internacionales y globales.
- ii. Voluntariado comunitario: En él se inician y se participa en movimientos cívicos, vecinales, colectivos y de participación ciudadana para el desarrollo y la cohesión de la comunidad; a través de actividades recreativas, deportivas, de ocio y tiempo libre, entre otras.
- iii. Voluntariado cultural: Los proyectos llevados a cabo en este ámbito están relacionados con trabajos de recuperación, conservación o difusión de la identidad cultural e histórica, promoviendo además la creatividad y la transmisión de los bienes culturales y el patrimonio histórico. Por ejemplo se puede ser parte de actos festivos de la comunidad o en un monumento histórico.
- iv. Voluntariado deportivo: El objetivo principal de esta esfera es la integración social de las personas.
- v. Voluntariado educativo: Está orientado a programas de apoyo a la lectura, alfabetización, educación inclusiva, educación en ocio y tiempo libre, actividades para la comunidad escolar, apoyo escolar, entre otras actividades para niños/as, jóvenes y adultos.
- vi. Voluntariado internacional: Situando la cooperación al desarrollo en el eje principal, beneficiando la promoción socioeconómica o el desarrollo comunitario para lidiar contra la pobreza y mejorar las condiciones de vida de la sociedad.
- vii. Voluntariado de ocio y tiempo libre: Las entidades que desarrollan este tipo de programas promueven actividades socio-educativas, culturales, deportivas y actividades relacionadas con el medio ambiente con el objetivo de fomentar la educación y el desarrollo comunitario.
- viii. Voluntariado de protección civil: Las personas participantes dan respuesta a las necesidades que surgen en situaciones de emergencia (catástrofes naturales, atentados, entre otros). Sus labores son muy variadas: apoyo psicológico, reparto de alimentos, reconstrucción de viviendas, entre otras.
- ix. Voluntariado socio-sanitario: Sus acciones van orientadas a la mejora de la calidad de vida de las personas afectadas por una enfermedad, a los familiares de estas, promover la donación y trasplantes de sangre y de órganos, asistencia domiciliaria y hospitalaria, acciones de sensibilización...

- x. Voluntariado social: Estas personas dan su apoyo a la realización de proyectos destinados a diferentes grupos sociales como son personas discapacitadas, niños, inmigrantes, personas en riesgo de exclusión, ex-reclusos, personas sin hogar, personas mayores...

CUESTIONARIO 2018



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

EL VOLUNTARIADO

A continuación aparecen una serie de preguntas que te invitamos a contestar con la mayor sinceridad posible. Hacen referencia a como llegaste a ser voluntariado, tus motivaciones, expectativas, si te sientes valorado en la institución, entre otros aspectos que van en la misma dirección.

DATOS GENERALES

- Sexo:
- Edad:
- Nivel de estudios alcanzado (grado, estudios universitarios, graduado escolar...):
- Estado civil:
- Condición laboral actual:
- Año de incorporación al programa actual:

1. ¿Desde cuándo eres voluntario?

- ☐ 6 meses o menos
- ☐ 6 meses a 1 año
- ☐ De 1 a 3 años
- ☐ De 3 a más años

2. ¿Cuántas horas le dedicas a la semana a esta acción?

- ☐ 1 hora/ semanal
- ☐ 2-3 horas/semanales
- ☐ 3-5 horas/ semanales
- ☐ Más de 6 horas semanales

3. ¿En qué parte del programa formas parte?

4. ¿Has sido voluntario en alguna entidad anteriormente?

☐ Si

¿En cuál? _____

¿Cuánto tiempo estuviste participando?

¿A qué ámbito pertenecía su actividad? (Deportiva, discapacidad, ocio y tiempo libre....)

¿Cuál fue la causa principal por la que lo abandonaste? Por ejemplo: falta de tiempo, prefieres dedicar el tiempo a otras cosas, no te gustaba...

☐ No

5. De manera general ¿has encontrado dificultades para poder ser parte del grupo del voluntariado? (Marca con una X)

| | Si | No | NS/NC |
|--|----|----|-------|
| 1. Por edad (ser mayor o demasiado joven) | | | |
| 2. Ya había gente suficiente | | | |
| 3. Falta de confianza con la organización | | | |
| 4. La institución pedía muchos requisitos | | | |
| 5. Enfermedad/ salud | | | |
| 6. Problemas económicos | | | |
| 7. Falta de compatibilidad de la vida familiar | | | |
| 8. Falta de compatibilidad de la vida laboral | | | |
| 9. Falta de compatibilidad de la vida estudiantil | | | |
| 10. Lejanía del lugar donde se desarrolla la actividad | | | |
| 11. Dejadéz/ Pereza | | | |
| 12. No poder participar en la actividad deseada | | | |
| 13. Falta de conocimiento para contactar | | | |
| 14. Desconocer los derechos y deberes de la persona voluntaria | | | |
| 15. Falta de tiempo | | | |

6. ¿Cómo conociste el programa del cual ahora formas parte? (Marca con una X)

| | |
|---|--|
| Acceso a través de nuestra página web | |
| Acceso por teléfono | |
| A través de las redes sociales | |
| Correo electrónico | |
| Boletines o periódicos publicados en la universidad | |
| Carteleros informativos | |
| Comentarios de compañeros, amigos... | |
| En persona (acercándose a la institución) | |

7. A continuación se va a presentar una serie de cuestiones relacionadas con las motivaciones que te han llevado a ser parte del voluntariado y para que puedas valorar si has cumplido en cierta manera las expectativas que tenías antes de formar parte de ellos. (Marca con una X)

| | | Nada satisfecho | Algo satisfecho | Bastante satisfecho | Totalmente satisfecho |
|------------|--|--------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|
| PERSONALES | 1. Tengo interés por las personas que tienen necesidades | | | | |
| | 2. Aumenta mi autoestima | | | | |
| | 3. Me ayuda a tener una visión diferente de las cosas | | | | |
| | 4. Emplear mi tiempo libre en actividades que me gustan | | | | |
| | 5. Es una forma de conocer gente y posiblemente con los mismos ideales | | | | |
| | 6. Puedo conocerme a mí mismo | | | | |
| | 7. Pertenezco al voluntariado por compromisos personales y así colaborar en una causa importante para mí | | | | |
| | 8. Sentirme útil en la sociedad | | | | |
| | 9. Poder defender mejor mis derechos y opiniones | | | | |
| | 10. Disfrutar de los beneficios de la institución | | | | |
| | 11. Me ayuda a aprender cosas a través de mi propia experiencia | | | | |
| LABORALES | 12. Puede facilitarme entrar en el mundo laboral | | | | |
| | 13. El voluntariado me ayuda a conocer el ámbito en el cual quiero dirigir mi vida laboral | | | | |
| | 14. Me ayuda a conseguir metas en mi profesión | | | | |
| | 15. Puedo aprender a trabajar con personas con características muy dispares | | | | |
| | 16. La experiencia del voluntariado aumenta mi experiencia en mi currículum | | | | |

8. Enumera, por orden de prioridad, tres razones por las que decidiste participar como voluntario (expuestas anteriormente)

1. _____
2. _____
3. _____

9. ¿Cuáles son los aprendizajes que más valoras que has obtenido gracias a ser voluntario?

10. ¿Cuál es tu grado de satisfacción general con el programa que participas? (Marca con una X)

Nada satisfecho
☐

Algo satisfecho
☐

Bastante satisfecho
☐

Totalmente satisfecho
☐

11. Indica el grado de satisfacción de los siguientes aspectos dentro de la institución: (Marca con una X)

| | Nada satisfecho | Algo satisfecho | Bastante satisfecho | Totalmente satisfecho |
|---|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------------|
| 1. Nivel de comunicación | | | | |
| 2. Trato del personal hacia el voluntariado | | | | |
| 3. Formación y orientación | | | | |
| 4. Me siento involucrado con los fines sociales | | | | |
| 5. Mi trabajo incide en el desarrollo de los usuarios | | | | |
| 6. El trabajo del coordinador del voluntariado es correcto | | | | |
| 7. Llevan un seguimiento de mi trabajo | | | | |
| 8. He evolucionado como voluntario dentro de la institución | | | | |
| 9. Se han tenido en cuenta mis necesidades | | | | |
| 10. Se ha valorado mi opinión cuando se propone algo nuevo | | | | |
| 11. Puedo organizar actividades junto a los trabajadores | | | | |
| 12. Puedo participar en todas las actividades | | | | |

12. ¿Sientes que tu trabajo dentro de la institución como voluntario está valorado y por lo tanto formas parte de la organización?

☐ Si
¿Por qué?

☐ No
¿Por qué?

13. ¿Crees que es suficiente el número de voluntarios que participan actualmente en la organización para la realización de las diferentes actividades?

☐ Si
☐ No
¿Por qué?

14. ¿En qué ámbito te gustaría participar como voluntario, si no estuvieras activo en el programa actual?
(Voluntario ambiental, comunitario, cultural, deportivo, educativo, internacional, ocio y tiempo libre, protección civil, socio-sanitario o social)

15. ¿Qué sugerencias podrías aportar para mejora las condiciones de la persona voluntaria en el programa?
